

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Faculté d'éducation

Concevoir une stratégie d'intégration des attitudes professionnelles en Techniques de  
tourisme au Collège Montmorency

par

Sylvie Hébert

Rapport d'innovation présenté à la Faculté d'éducation

en vue de l'obtention du grade de

maître en éducation

secteur Performa

Mai 2019

© Sylvie Hébert, 2019



UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Faculté d'éducation

Concevoir une stratégie d'intégration des attitudes professionnelles en Techniques de  
tourisme au Collège Montmorency

par

Sylvie Hébert

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Madame Julie Roberge

Présidente du jury

Monsieur Roger de Ladurantaye

Membre externe du jury

Rapport d'innovation accepté le



## SOMMAIRE

La raison d'être de ce projet d'innovation est de mettre en place une stratégie d'accompagnement pour les professeurs en Techniques de tourisme au Collège Montmorency, dans le but de leur permettre d'enseigner les attitudes professionnelles (AP) aux étudiants inscrits au programme à partir de la session d'automne 2018.

L'approche *Scholarship of Teaching and Learning* (SoTL), qui favorise le développement professionnel lié à une problématique d'apprentissage des étudiants, nous a guidée vers une réflexion sur la manière d'être ou d'agir chez plusieurs étudiants. La recension d'écrits sur les AP et l'accompagnement nous permettent de soutenir la conception d'une stratégie d'intégration des attitudes professionnelles au programme. Le projet est mis en œuvre au rythme du cycle de révision de programmes établi par le Collège.

Le plan de formation (plan-cadre) lié au programme actualisé fait maintenant état de six AP enseignées en Techniques de tourisme au Collège Montmorency depuis l'automne 2018 : ouverture aux autres, organisation, polyvalence, engagement, communication et autonomie.

Pour soutenir les professeurs dans l'enseignement des AP et favoriser le développement des AP chez les étudiants, nous avons conçu un guide de référence et orchestré un atelier de formation pour les professeurs. Une expérience qui serait facilement transférable à d'autres programmes et des projets de mobilité étudiante.



## TABLE DES MATIÈRES

<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>V</b>
<b>LISTE DES FIGURES .....</b>	<b>XI</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX.....</b>	<b>XIII</b>
<b>LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES.....</b>	<b>XV</b>
<b>REMERCIEMENTS .....</b>	<b>XIX</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>PREMIER CHAPITRE. LA PROBLÉMATIQUE .....</b>	<b>5</b>
<b>1. CONTEXTE DE L'INNOVATION.....</b>	<b>5</b>
1.1 Description du problème .....	5
1.2 Identification des incidences sur la réussite des étudiants .....	6
1.3 Le projet d'innovation.....	8
1.4 Le caractère innovant du projet.....	8
<b>DEUXIÈME CHAPITRE. RECENSION D'ÉCRITS.....</b>	<b>11</b>
<b>1. PRÉSENTATION DU CADRE DE RÉFÉRENCE.....</b>	<b>11</b>
1.1 La sélection, les définitions et l'enseignement .....	12
1.2 Les processus .....	17
1.3 Les outils .....	19
<b>TROISIÈME CHAPITRE. CONCEPTION ET PLANIFICATION DE L'INNOVATION .....</b>	<b>23</b>
<b>1. CONCEPTION DU PROJET.....</b>	<b>23</b>
1.1 Description du contexte.....	24
<b>2. DESCRIPTION DES PHASES DU PROJET.....</b>	<b>26</b>
2.1 Rôle des acteurs.....	28
<b>3. PHASE DE SCÉNARISATION.....</b>	<b>29</b>
3.1 Les objectifs de la phase de scénarisation.....	30
3.2 Les éléments de contenu de la phase de scénarisation.....	31

3.3	Le scénario pédagogique et les médias d'apprentissage .....	32
<b>4.</b>	<b>PHASE DE DÉVELOPPEMENT DU MATÉRIEL .....</b>	<b>33</b>
4.1	Les contenus et les activités d'enseignement.....	33
4.2	La méthodologie utilisée pour recueillir les résultats .....	34
4.3	Les critères d'évaluation du projet.....	35
	<b>QUATRIÈME CHAPITRE. LA MISE EN ŒUVRE .....</b>	<b>39</b>
<b>1.</b>	<b>IMPLANTATION DU PROJET D'INNOVATION .....</b>	<b>39</b>
1.1	Respect des éléments planifiés.....	39
1.2	Apport des ressources humaines .....	43
1.3	Utilité des ressources matérielles .....	44
1.4	Liens entre ce qui a été fait et ce qui devait être fait.....	44
<b>2.</b>	<b>DÉFIS ET DIFFICULTÉS RENCONTRÉS .....</b>	<b>45</b>
2.1	Description des contraintes, des obstacles rencontrés.....	45
2.2	Description des solutions mises en place .....	46
2.3	Modifications à la planification .....	47
<b>3.</b>	<b>RECUEIL DES DONNÉES ET DES ARTÉFACTS SERVANT À L'ANALYSE DU PROJET .....</b>	<b>48</b>
3.1	Identification des parties des artéfacts qui seront utiles à l'analyse.....	48
	<b>CINQUIÈME CHAPITRE. ÉVALUATION DU PROJET D'INNOVATION .....</b>	<b>51</b>
<b>1.</b>	<b>ÉVALUATION DU PROJET SELON LES CRITÈRES PRÉÉTABLIS.....</b>	<b>51</b>
1.1	Contexte de l'évaluation .....	52
1.2	Limites du projet .....	53
1.3	Points forts du projet .....	55
1.4	Points à améliorer dans le projet .....	57
<b>2.</b>	<b>PRÉSENTATION DES RETOMBÉES DU PROJET .....</b>	<b>58</b>
2.1	Liens avec l'objectif du départ.....	59
2.2	Présentation des retombées .....	59
	<b>CONCLUSION.....</b>	<b>61</b>
	<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....</b>	<b>65</b>



<b>ANNEXE A GUIDE DE RÉFÉRENCE DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES DU PROGRAMME ACTUALISÉ DE TECHNIQUES DE TOURISME DU COLLÈGE MONTMORENCY – VERSION ÉTUDIANTE .....</b>	<b>69</b>
<b>ANNEXE B GUIDE DE RÉFÉRENCE DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES DU PROGRAMME ACTUALISÉ DE TECHNIQUES DE TOURISME DU COLLÈGE MONTMORENCY – VERSION ENSEIGNANTE .....</b>	<b>83</b>
<b>ANNEXE C CERTIFICAT D’APPROBATION ÉTHIQUE COLLÈGE MONTMORENCY .....</b>	<b>109</b>
<b>ANNEXE D ATTESTATION DE CONFORMITÉ ÉTHIQUE UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE .....</b>	<b>113</b>



## **LISTE DES FIGURES**

Figure 1.	Les cinq caractéristiques principales de l'innovation.....	9
Figure 2.	Questionnement didactique .....	21



## **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1.	Comparaison des méthodes pédagogiques considérées les plus efficaces par les enseignantes et les enseignants questionnés pour enseigner des attitudes professionnelles versus les résultats de Beauchamp (2013) ..... 15
Tableau 2.	Étape du projet d'innovation arrimé à la démarche SoTL ..... 26



## LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

AP	Attitude professionnelle
CA	Conseil d'administration
CÉ	Commission des études
CER	Certification éthique
coll.	Collaborateurs
CQRHT	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
DAÉ	Direction adjointe des études
DI	Description institutionnelle
MEES	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
OMT	Organisation mondiale du tourisme
PERFORMA	Programme de perfectionnement et formation des maîtres au collégial
PV	Procès-verbal
RAC	Reconnaissance des acquis
s.d.	Sans date
SDPR	Service de développement pédagogique et de la réussite
SoTL	<i>Scholarship of Teaching and Learning</i>
s.p.	Sans page
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture





*« L'éducation est l'arme la plus puissante qu'on puisse utiliser  
pour changer le monde. »*

*(Nelson Mandela)*



## **REMERCIEMENTS**

La réalisation d'un projet de longue haleine comme celui-ci exige de l'engagement et de la persévérance et c'est avec le soutien de personnes ressources, de la famille et des amis qu'il est mené à terme. Je remercie toutes celles et tous ceux qui ont contribué de près et de loin à la réalisation de ce projet.

L'invitation à s'engager à réaliser une maîtrise en enseignement au collégial dans le cadre d'un projet pilote de l'Université de Sherbrooke vient de la répondante locale de PERFORMA au Collège Montmorency. Je dois toute ma reconnaissance à Marie Ménard pour sa confiance et son soutien tout au long du déroulement de ce projet. Je remercie aussi sincèrement les personnes avec qui elle a travaillé: Marilyn Cantara (Cégep de Saint-Jérôme), Julie Roberge et Lisa Tremblay (Université de Sherbrooke).

J'aimerais également remercier Sylvie Houle (conseillère pédagogique attitrée au programme Techniques de tourisme au Collège Montmorency) et tous les professeurs du Département de techniques de tourisme qui ont cru à ce projet et ont offert leur précieuse collaboration : Mia Michaud, Josée Marie Ouellette, Danie Labonville, Françoise Comby, Louise Drouin, Luc Monette, Michel Duval, Julie Caron et Pascale Ledoux. Un merci bien sincère aussi à Sophie Meyer (directrice adjointe des études au Collège Montmorency).

Les derniers sont souvent les premiers, alors un merci grand comme le ciel à tous les membres de ma famille, à mes amis et à mes collègues de classe pour l'incroyable soutien qu'ils m'ont apporté.



## INTRODUCTION

Depuis quelques années, la vaste majorité des étudiants du programme Techniques de tourisme au Collège Montmorency est constituée de jeunes adultes provenant de divers horizons avec, en tête, des objectifs de carrière variés. Le diplôme d'études collégiales n'est pas toujours obligatoire dans l'industrie du tourisme. Afin de permettre aux étudiants de développer une manière d'être et d'agir convenable dans un contexte de travail en tourisme et d'être des candidats attrayants dans un marché en pleine croissance selon l'Organisation mondiale du tourisme (OMT, 2018), nous souhaitons intégrer l'enseignement des attitudes professionnelles (AP) au même titre que les autres compétences techniques du programme.

Dans les buts de la formation générale, le programme d'études en Techniques de tourisme du ministère de l'Éducation<sup>1</sup>, élaboré en 2000, fait référence au développement de sept attitudes souhaitables: autonomie, sens critique, conscience de ses responsabilités envers soi et les autres, ouverture d'esprit, créativité et ouverture sur le monde. Cependant, rien de prescriptif lié aux AP n'avait été intégré à ce jour au programme de Techniques de tourisme du Collège Montmorency.

Le présent rapport du projet d'innovation démontre la stratégie d'intégration des AP en enseignement au collégial au programme actualisé (2018) de Techniques de tourisme au Collège Montmorency.

---

<sup>1</sup> Aujourd'hui appelé le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES).

Cette réalisation s'inscrit dans le cadre d'un projet pilote soutenu par l'Université de Sherbrooke, au secteur PERFORMA de la Faculté d'éducation et s'insère dans la maîtrise en enseignement au collégial, liée au cycle *Scholarship of Teaching and Learning* (SoTL), démarche qui favorise le développement professionnel des professeurs en enseignement supérieur et est jumelée à un souci d'apprentissage des étudiantes<sup>2</sup> et étudiants (Biémar, Daele, Malengrez et Oger, 2015). Nous profitons de l'actualisation du programme pour réaliser ce projet.

Axé sur la concertation, ce projet tend vers le développement du profil de compétences du personnel enseignant au collégial-PERFORMA (Bélanger, 2007), plus particulièrement le champ de compétence lié à la participation d'une réalisation à un projet de formation.

Il vise aussi à maintenir l'engagement envers les étudiants, à favoriser leur apprentissage et à leur permettre de mieux se situer au regard des compétences à développer pendant la formation pour que, finalement, ils puissent accéder à un poste de technicien en tourisme.

Dans le cadre de ce projet, la préoccupation est de soutenir les professeurs du Département de techniques de tourisme dans la démarche d'appropriation et d'enseignement des AP incorporées au cursus scolaire. Le but d'intégrer l'enseignement des AP tout au long de la formation en tourisme est de permettre aux étudiants de développer les AP nécessaires au seuil d'entrée sur le marché du travail en tourisme, au

---

<sup>2</sup> Le masculin est utilisé à sa forme neutre dans le seul but de faciliter la lecture.

même titre que les compétences techniques visées par le programme. La durée totale de la réalisation de l'innovation va de l'automne 2017 à l'hiver 2019. Ce rapport est divisé en cinq chapitres.

Le premier chapitre fait état du contexte de l'innovation à travers la démarche SoTL. Il situe la problématique qui nuit à la réussite des étudiants, d'où l'intérêt identifié pour les AP dans une perspective d'innovation et de développement professionnel. Le contexte de réalisation exposé dans cette partie du rapport permet de comprendre la problématique du projet d'innovation. L'objectif de recherche est énoncé dans ce chapitre.

Dans le deuxième chapitre, le cadre de référence soutenant la conception d'une stratégie d'intégration des AP en Techniques de tourisme au Collège Montmorency est décrit. La démarche pour la conception du projet est abordée, ainsi que les outils à développer et à implanter, à savoir un guide de référence (versions enseignante et étudiante) et l'orchestration d'un atelier de formation pour les professeurs. L'offre de disponibilité pour accompagner le cheminement des professeurs complète l'approche. L'apport de différents auteurs relatif au concept d'accompagnement et des AP est mis à contribution.

Le troisième chapitre présente une description complète des étapes de la conception et de la planification, jusqu'à l'évaluation du projet. Outre le contexte dans lequel le projet est réalisé, ce chapitre explique le rôle des personnes engagées à chacune des étapes du projet. Sont ensuite identifiés les moyens proposés pour collecter les artefacts et les opinions ainsi que les principales retombées du projet d'innovation.

Le quatrième chapitre traite de la mise en œuvre de l'innovation. Il fait état du déroulement de l'implantation du projet, des défis et des difficultés rencontrés. Des explications relatives à la collecte d'opinions et à la sélection des artefacts qui servent à l'analyse du projet sont également exposées dans ce chapitre.

Le chapitre cinq est consacré à l'évaluation du projet d'innovation. Nous y abordons la description des critères d'évaluation retenus et leur pertinence en lien avec la problématique du projet. La collecte d'opinions effectuée, l'analyse des résultats obtenus, les retombées liées à l'accompagnement et au guide complètent ce chapitre.

En conclusion, nous terminons par un retour sur les différentes étapes du projet réalisé selon la démarche SoTL. Une piste d'intervention est proposée qui pourrait permettre d'améliorer l'encadrement d'activités de mobilité étudiante en se basant sur les acquis transférables du présent projet.



## **PREMIER CHAPITRE. LA PROBLÉMATIQUE**

Le programme de Techniques de tourisme au Collège Montmorency, dont la voie de spécialisation est le développement et la promotion de produits de voyage, vient de souligner ses 25 ans. Il vise la formation d'un technicien en tourisme appelé à travailler dans le sous-secteur de l'hébergement, des services de voyages, de loisirs et de divertissements ainsi que du transport. L'analyse de la pratique qui cerne la problématique constitue la première étape de la démarche SoTL.

### **1. CONTEXTE DE L'INNOVATION**

Dans plus de la moitié des cours spécifiques du programme, des apprentissages en situation authentique font partie de la formation, et cela comporte certains défis de nature pédagogique. L'attitude des futurs techniciens n'est pas toujours conforme au savoir-être attendu dans le secteur de l'industrie du tourisme. Pour intervenir et corriger le tir, les professeurs ont actuellement accès à des outils et des stratégies limités. Afin de pallier cette situation, nous profitons du cycle d'actualisation du programme pour proposer et contribuer à intégrer les attitudes professionnelles (AP) à tous les cours spécifiques de la formation.

#### **1.1 Description du problème**

À la suite d'une baisse d'inscription et de diplomation, les membres du département de Techniques de tourisme ont demandé une évaluation du programme à la Direction des études du Collège (DÉ). Le rapport d'évaluation soumis au comité de

programme en février 2016 confirme cette situation. Cet état de fait nourrit la réflexion des membres du département en vue d'actualiser le programme.

Avec les années, le département accueille une population de plus en plus variée : étudiants avec des besoins particuliers, des contrats de suivi, en situation de handicap, etc., provenant de programmes d'études et de cégep autres, issus de communautés culturelles ou formés à l'étranger. Dans un contexte d'enseignement et d'apprentissage, une clientèle non homogène recèle une richesse indéniable, mais apporte aussi son lot de défis. Malgré un bagage d'expérience de vie et de scolarisation diversifié, certains étudiants font face à des difficultés d'adaptation, possiblement en raison d'une ignorance relative de codes ou de connaissances tacites d'un milieu différent.

Par ailleurs, puisque la formation en tourisme conduit vers différents métiers de l'industrie touristique, il arrive que l'intérêt des étudiants soit davantage associé à l'un ou l'autre des quatre sous-secteurs enseignés au Collège Montmorency, au détriment de l'adhésion aux objectifs globaux de formation du programme. Cela conduit souvent à un manque de motivation et d'engagement dans certaines activités pédagogiques, dont les étudiants ne comprennent pas toujours la pertinence et l'importance.

## **1.2 Identification des incidences sur la réussite des étudiants**

Selon les expériences, la culture et les objectifs des étudiants, ces derniers ont quelquefois un comportement qui ne correspond pas toujours au profil d'un technicien en tourisme. Par exemple, lors d'activités pédagogiques en classe ou sur le terrain, cela se manifeste par la participation ou la tenue vestimentaire qui peuvent être inadéquates.

Même si des indications sont généralement fournies, elles ne constituent pas nécessairement une prescription. Les agissements attendus ne se concrétisent pas toujours, ce qui peut constituer un frein à l'apprentissage et au développement de leurs compétences.

Le manque d'intérêt et d'engagement au regard du cheminement scolaire proposé peut aussi se traduire par des attitudes non recherchées. En outre, il entraîne fréquemment une faible appropriation des compétences et peut nuire à l'acquisition de l'ensemble des compétences visées par le programme. Cette situation a malheureusement trop souvent des incidences sur la persévérance et la réussite scolaire.

Si le comportement des futurs techniciens n'est pas toujours conforme au savoir-être attendu dans le secteur de l'industrie du tourisme, il est à souhaiter que l'avènement des AP dans le programme actualisé favorise le développement des attitudes ciblées et que les étudiants fassent un transfert adéquat de leurs apprentissages.

Ajoutons que les attentes implicites des professeurs en lien avec les apprentissages proposés ne sont pas toujours bien comprises par les étudiants, d'où la pertinence de fournir des outils appuyant la démarche d'intégration des AP au cursus de formation et permettant un référencement clair, tant pour les enseignants que pour les étudiants. L'engagement des professeurs dans le cadre de l'actualisation du programme, lequel se réalise en concomitance avec le projet d'innovation, permet d'avancer dans cette direction.

### **1.3 Le projet d'innovation**

Le scénario initial du projet consistait en la rédaction d'un guide de référence pour l'enseignement des AP par les professeurs du département et la mise en œuvre par les étudiants d'un portfolio numérique réflexif lié au développement des attitudes professionnelles. Nous avons réalisé que ce projet d'innovation était questionnable, puisque les AP ne faisaient pas encore partie du programme. Il fallait donc logiquement travailler à l'intégration des AP au programme avant de pouvoir les enseigner.

En conséquence, la mise en œuvre d'une stratégie d'intégration des AP au programme est devenue le projet d'innovation. La stratégie englobe l'ensemble de la démarche entourant l'intégration des AP au programme, le soutien nécessaire apporté aux professeurs tout au long du processus. La création d'un guide pour soutenir les professeurs dans l'appropriation du concept et leur permettre une meilleure compréhension de la portée de cet enseignement se réalise à la suite de l'intégration des AP au programme et s'ensuit une proposition d'un atelier de formation lié à l'enseignement des AP.

### **1.4 Le caractère innovant du projet**

Le dispositif innovant tel que présenté par Lison, Bédard, Beaucher et Trudel en 2014 confirme le caractère innovant de l'intégration des AP au programme Techniques de tourisme au Collège Montmorency :

Innover implique de produire une chose nouvelle dans un contexte existant. Dès lors, l'innovation ne peut être définie par la nouveauté. Ce qui est nouveau dans l'innovation n'est pas l'objet en question ou son contenu,

mais bien son introduction dans un milieu donné. Il s'agit en fait d'améliorer ce qui existe ou ce qui est perçu. (p. 4)

Cette vision nous amène à porter un regard sur les caractéristiques de l'innovation selon Cros (2004), présentées par Lison et coll. (2014). La justification de chacune des caractéristiques guide la poursuite de l'engagement.

<b>La perspective de la nouveauté</b>	Celle-ci porte sur le contexte et non pas sur le contenu. De plus, elle dépend du point de vue de l'acteur.
<b>Le produit</b>	Il peut être une attestation de l'innovation, mais il ne peut, en aucun cas, en être la garantie.
<b>Le phénomène de changement</b>	L'innovation produit un changement de type conscient, volontaire, intentionnel et délibéré.
<b>L'action finalisée</b>	L'innovation est portée par le désir des innovateurs, c'est-à-dire qu'elle est sous-tendue par des intentions et des valeurs d'amélioration.
<b>Le processus</b>	L'innovation est un phénomène complexe, limité dans le temps (même si parfois celui-ci peut paraître très long) et difficilement prévisible (avec des aléas, des imprévus, des incertitudes). Dès lors, le processus réel est loin d'être celui prévu initialement <sup>4</sup> .

Caractéristiques de l'innovation selon Cros (2004), présentées par Lison et coll. (p.5)

Figure 1. Les cinq caractéristiques principales de l'innovation

Compte tenu de la problématique énoncée au début de ce chapitre, la mise en œuvre d'une stratégie d'intégration des AP au programme actualisé de Techniques de tourisme au Collège Montmorency correspond à l'objectif de ce projet d'innovation. Le but principal est d'accompagner les professeurs dans cette période de changement et de développer des outils pédagogiques pour favoriser l'appropriation du concept des AP par les professeurs du département.



## **DEUXIÈME CHAPITRE. RECENSION D'ÉCRITS**

La recension d'écrits nous permet d'élaborer un cadre théorique lié au projet d'innovation pour la mise en place de l'intégration du concept des attitudes professionnelles (AP) en enseignement au collégial et la démarche d'accompagnement des professeurs engagés dans la révision du programme de Techniques de tourisme au Collège Montmorency.

La recension d'écrits effectuée, deuxième étape liée au cycle SoTL, est orientée en conséquence. La démarche vise un référencement clair lié aux AP et au soutien à apporter aux professeurs en période de changement.

### **1. PRÉSENTATION DU CADRE DE RÉFÉRENCE**

Le cadre de référence traite du concept des AP ainsi que des notions connexes et complémentaires. Nous comparons certaines variations dans les notions recensées, puis définissons les éléments retenus en nous appuyant sur l'expertise de différents auteurs afin de mieux cerner et comprendre le concept des AP.

Nous abordons ensuite les appuis théoriques liés au concept d'accompagnement, un élément important et fondamental de la stratégie d'intégration des attitudes professionnelles en Techniques de tourisme au Collège Montmorency.

### **1.1 La sélection, les définitions et l'enseignement**

Avant de définir une attitude professionnelle, Jacques et Jacques (2019) rappellent d'abord l'importance de distinguer une AP d'un indicateur. Selon ces auteurs, il est possible de catégoriser les AP les plus significatives en quatre groupes lorsqu'il s'agit de réaliser un travail d'équipe: les attitudes personnelles, les attitudes relationnelles, les attitudes cognitives et les attitudes organisationnelles. Cet énoncé nous amène à réfléchir sur le choix des AP, et ce, en fonction d'une certaine répartition dans un programme d'études compte tenu de l'ensemble des compétences à développer.

Bien que le ministère de l'Éducation nomme les attitudes souhaitables dans les buts de la formation générale, la sélection des AP pour le programme Techniques de tourisme au Collège Montmorency provient d'un cadre théorique et pratique lié aux AP et à l'employabilité :

- 1) Les attitudes professionnelles attendues chez les finissants du programme Techniques de tourisme au Collège Laflèche (Ducharme, 2017);
- 2) Recension des attitudes enseignées au programme Technique travail social (Beauchamp, 2013);
- 3) Les attitudes professionnelles, album de 24 attitudes (Boudreault, s.d.);
- 4) Les 11 qualités les plus recherchées par les employeurs en tourisme (Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, 2015);



- 5) Profil des compétences en innovation 2.0. Les compétences, attitudes et comportements nécessaires pour contribuer à l'innovation en milieu de travail (Conference Board du Canada, s.d);
- 6) Les compétences relatives à l'employabilité (Consortium d'animation sur la persévérance et la réussite en enseignement supérieur, 1998);
- 7) Référentiel des compétences de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO, 2015);
- 8) Rapport d'évaluation Techniques de tourisme (414.A0) (Collège Montmorency, 2016).

Rappelons que dans un contexte d'enseignement et d'apprentissage où les étudiants sont de plus en plus diversifiés, les professeurs ne peuvent plus tenir pour acquis que tous auront d'emblée les comportements attendus; ils doivent travailler pour clarifier les cibles de formation. À la base, c'est pour cette raison qu'une définition claire de ce qu'est une attitude est importante. Afin de mieux cerner le concept des AP, nous retenons la distinction entre une attitude et une attitude professionnelle. « Une attitude est une disposition intérieure de la personne qui se manifeste par des réactions émotives apprises et ressenties selon ses connaissances, ses croyances et ses perceptions. » (Lussier et Gosselin, 2015, p. 630)

La distinction importante à faire entre l'attitude et l'AP touche l'apprentissage. Alors qu'une attitude relève de l'émotion, une AP découle d'un comportement observable appris et transférable dans un milieu de travail.

Plusieurs termes évoquent des notions relatives au comportement dans la recherche. Il existe cependant bien peu de définitions univoques. Par exemple, plusieurs écrits présentent l'autonomie comme une attitude (Beauchamp, 2013, Pratte, Ross et Petitclerc, 2014 et Ducharme, 2017), alors qu'elle est considérée comme un savoir-être professionnel par Vachon (2016).

Un retour sur la définition d'une compétence s'impose pour mieux cerner la complémentarité de l'AP. Dans son ouvrage publié en 2006, Raymond a proposé sa définition : « Une compétence fait référence à un ensemble d'éléments ou de ressources que le sujet peut mobiliser pour traiter une situation avec succès. » (p. 67) Le programme d'études Techniques de tourisme du ministère de l'Éducation (2000) fournit également une définition d'une compétence :

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques : ensemble intégré d'habiletés cognitives, d'habiletés psychomotrices et de comportements socioaffectifs qui permet d'exercer, au niveau de performance exigé à l'entrée sur le marché du travail, un rôle, une fonction, une tâche ou une activité. (p.3)

L'AP complète et affine les cibles de formation déjà précisées par les compétences du programme. Et, dès lors que les AP font partie du programme, elles doivent être enseignées et évaluées au même titre que les compétences techniques ciblées par la formation.

Les méthodes pour enseigner les AP peuvent varier. Tout en respectant l'autonomie des professeurs dans leurs choix de matériel pédagogique, Ducharme (2017, p.120) dresse un tableau intéressant des méthodes les plus efficaces pour l'enseignement

des AP, en s'inspirant des professeurs du programme de Commercialisation de la mode au Collège Laflèche à Trois-Rivières et au regard des résultats de Beauchamp.

Tableau 1. Comparaison des méthodes pédagogiques considérées les plus efficaces par les enseignantes et les enseignants questionnés pour enseigner des attitudes professionnelles versus les résultats de Beauchamp (2013)

Méthodes les plus efficaces identifiées selon les données recueillies (par ordre de popularité)	Méthodes les plus efficaces identifiées selon les résultats de Beauchamp (2013) (par ordre de popularité)
1. Mise en situation (100 %)	1. Supervision de stage (87,81 %)
2. Travail en équipe (87,5 %)	2. Travail en équipe (55,52 %)
3. Travail en laboratoire en petits groupes (87,5 %)	3. Jeux de rôles (53,19 %)
4. Cours-conférence (75 %)	4. Laboratoire en petit groupe (52,61 %)
5. Groupe-discussion (75 %)	5. Groupe-discussion (51,64 %)
6. Supervision de stage (75 %)	6. Cours magistral (42,75 %)
7. Présentation orale en classe par les étudiantes et les étudiants (62,5 %)	7. Apprentissage coopératif (42,15 %)
8. Jeux de rôles (62,5 %)	8. Tutorat (41,02 %)
9. Études de cas (62,5 %)	9. Présentation orale (37,15 %)
10. Cours magistral (50 %)	10. Exposé séminaire (31,25 %)
11. Tutorat (50 %)	11. Lecture dirigée (19,93 %)
12. Apprentissage coopératif (37,5 %)	12. Cours-conférence (16,05 %)
13. Exposé en séminaire (12,5 %)	13. Cours en ligne (4,45 %)
14. Lecture dirigée (12,5 %)	14. Enseignement à distance (3,85 %)

Le guide d'accompagnement à la reconnaissance des acquis (RAC) proposé par Martel (2009) nous alimente également à l'étape de recherche d'un modèle d'approche pour l'offre de soutien aux enseignants. On y décrit la posture de l'accompagnement, une notion qui nous aide à mieux comprendre l'importance à donner aux relations et à l'environnement de travail selon l'objectif poursuivi et nous éclaire quant au sens de l'accompagnement. « Le sens de l'accompagnement passe invariablement par son contexte et sa finalité [...], sans relation à ces deux conditions, la définition de l'accompagnement demeure incomplète. » (p. 37)

La posture d'accompagnement, qui vise ou encourage la réflexion et la cohérence, marque la démarche : le soutien proposé aux professeurs va au-delà de la réalisation d'un guide de référence. Le lien fait avec les différentes formes d'accompagnement possible en éducation nous amène à poser des actions variées tout au long de la démarche d'intégration des AP au programme, toujours dans une perspective favorisant le dialogue, la réflexion et la concertation.

Comme présenté par Lussier (2012), le succès de l'accompagnement passe par les habiletés et les attitudes de la personne accompagnatrice et de la personne accompagnée : « La personne accompagnatrice et la personne accompagnée évoluent ensemble dans une relation de coopération. » (p. 30) Un élément dont nous tenons compte tout au long du projet d'innovation.

## 1.2 Les processus

Les écrits recensés guident le cheminement permettant de statuer sur les fondements essentiels devant caractériser la démarche visant l'intégration des AP.

Tout d'abord, le processus de conception d'une stratégie d'intégration des AP au programme actualisé de Techniques de tourisme met de l'avant l'importance d'intégrer les attitudes dans une séquence d'apprentissage qui fait partie du cheminement vers l'atteinte de la compétence, ainsi que le concept de compétence professionnelle lié aux AP (Boudreault, 2009). Il s'agit d'une démarche circulaire constante. La rétroaction du milieu devient une source de motivation pour l'étudiant et lui permet de prendre confiance dans ses apprentissages, en renforçant les AP nécessaires inhérentes au contexte.

La recommandation émise par Côté (2014) sur l'importance de penser l'évaluation des AP en équipe va de pair avec la démarche. D'une part, l'intégration des AP ajoute aux professeurs un élément à considérer dans leur enseignement, ce qui peut créer une résistance au changement. D'autre part, c'est souvent au moment de l'évaluation des apprentissages que des difficultés surgissent, que l'évaluation soit formative ou sommative.

Même si les composantes du questionnement didactique relèvent de l'autonomie des professeurs, Lussier (2012) nous démontre l'efficacité de l'accompagnement des professeurs du secteur technique au collégial pour l'enseignement des AP. Cette approche est tout à fait indiquée compte tenu de la nature du concept et du contexte d'actualisation du programme dans lequel s'inscrit l'innovation.

Puisque l'enseignement des AP constitue un changement majeur pour les professeurs, le projet comporte donc un nécessaire volet d'accompagnement, offert tout en respectant la marge d'autonomie didactique des professeurs.

Les spécialistes de contenu en tourisme doivent s'approprier le concept des AP pour être en mesure de les enseigner. Comme il s'agit d'un objet difficile à cerner et à évaluer, le rôle du pédagogue va se dessiner avec plus de précision au fur et à mesure que l'enseignement va prendre place et se concrétiser. La portée de l'accompagnement dans le cadre du projet d'innovation est considérable. La démarche d'accompagnement proposée par Martel (2009) dans le cadre d'un projet sur la reconnaissance des acquis nous apporte un éclairage du plus grand intérêt.

L'accompagnement est ce type d'encadrement marqué par la souplesse et la personnalisation des échanges dont le but est d'enrichir le processus de réflexion et de construction de la personne accompagnée. [...] la démarche d'accompagnement suppose des modalités associées au temps, à l'interaction et à l'investissement personnel. [...] De façon plus spécifique, l'accompagnement comprend les fonctions d'écoute, d'orientation et d'aide qui se succèdent de manière interactive. (p. 42)

Ce qui nous interpelle aussi est toute la démarche entourant la conception de matériel de référence par souci d'accompagnement pour le professeur, allant de l'analyse de l'accompagnement jusqu'à la conception d'un guide.

Nous choisissons la démarche de production du matériel pédagogique présentée par Martel (2009, adaptée de Paillé, 2005) :

- 1) Planification : explicitation du cadre conceptuel, choix et justification du support et du format du matériel;
- 2) Conception : mise en forme et vérification de la correspondance entre les divers aspects du matériel et le cadre conceptuel;
- 3) Validation : évaluation par les pairs et réflexion sur l'activité de production du matériel.

### **1.3 Les outils**

Un guide de référence est rédigé afin de fournir une base de référence succincte et pragmatique, qui permet d'articuler rapidement le passage du programme actualisé à l'adaptation conséquente de l'enseignement et de l'évaluation. Il se présente en deux versions, l'une destinée à l'enseignant et l'autre, aux étudiants. Il appartient à chaque professeur d'inviter les étudiants à s'y référer, afin de faciliter l'intégration des AP aux apprentissages, comme prescrit dans le programme actualisé : tant les professeurs que les étudiants disposent d'un accès facilité vers un référencement clair des AP. L'offre d'accompagnement s'inscrit dans le prolongement de la conception du guide et de poursuite d'une contribution à la mise en œuvre de l'intégration des AP.

Les possibilités d'accompagnement exprimées par Charlier et Biémar (2012) permettent de nous situer en tant qu'accompagnatrice dans un contexte d'innovation, mais aussi de mieux comprendre la posture des professeurs par rapport au soutien que les professeurs ont à accorder aux étudiants. « Accompagner, se tenir à côté, faire voir, rendre

compte des possibles, écouter, être présent, aider à formaliser, faire émerger, initier, cadrer, baliser, assurer, maintenir, négocier. » (s.p.)

Dans son ouvrage présenté en 2016, Paul apporte une nuance importante entre définir l'accompagnement et le réaliser : « Comprendre ce qu'accompagner veut dire n'est pas le définir, mais se doter de repères partagés pour une construction collective de ce qu'il engage et des enjeux sociopolitiques qu'il représente. » (p. 20)

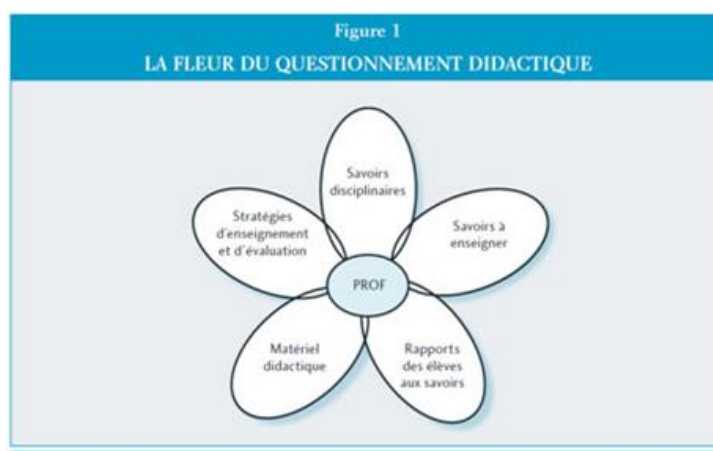
Le ton donné à l'accompagnement prend un sens bien particulier dans le contexte actuel de réalisation, à savoir l'innovation en éducation dans un département qui existe depuis plus de 25 ans, un département au sein duquel les professeurs ont un intérêt pour l'enseignement des AP, mais ressentent un certain inconfort lié à l'introduction d'un nouveau concept à enseigner.

Puisque les AP sont souvent considérées comme des cibles de formation abstraites (Pratte et coll., 2014), nous portons une attention particulière au contenu du guide de référence, afin qu'il constitue un outil concret et utile pour les professeurs. Rappelons que le guide se veut un outil de référence pour soutenir les professeurs dans leur enseignement et s'assurer que tous aient la même définition de chacune des AP et des indicateurs associés.

À cette étape, la fleur du questionnement didactique de Bizier (2012) alimente la réflexion sur la rétention du contenu essentiel, tout en respectant l'autonomie des professeurs dans les différentes étapes de planification et d'organisation des cours :



- 1) Les devoirs disciplinaires;
- 2) Les savoirs à enseigner;
- 3) Les rapports des élèves aux savoirs;
- 4) Le matériel didactique;
- 5) Les stratégies d'enseignement et d'évaluations.



La fleur du questionnement didactique (Bizier, 2012)

Figure 2. Questionnement didactique

Lors de la conception du guide, nous devrons aussi tenir compte de la précision apportée par plusieurs experts, dont Grisé et Trottier (2002), Côté (2014) et Vachon (2016), sur l'importance de ne jamais dissocier le contexte d'apprentissage du développement des compétences. Nous nous appuyons aussi sur les méthodes les plus efficaces pour enseigner les AP selon Ducharme (2017). Toujours dans un souci d'accompagnement et tout en respectant l'autonomie des professeurs dans le choix du matériel didactiques, certaines stratégies d'enseignement et d'évaluation seront proposées.



## **TROISIÈME CHAPITRE. CONCEPTION ET PLANIFICATION DE L'INNOVATION**

L'une des préoccupations pendant la réalisation de ce projet est de travailler en concertation avec les professeurs du département afin de cibler officiellement les attitudes professionnelles (AP) à intégrer au programme et d'en fournir une définition adéquate. Le projet d'innovation s'oriente vers la conception d'un guide de référence lié aux AP intégrées au programme et l'offre d'accompagnement des professeurs du département Techniques de tourisme dans l'enseignement de ce concept. La conception du changement s'inscrit dans la continuité de la démarche SoTL, elle constitue la troisième étape du cycle.

### **1. CONCEPTION DU PROJET**

La stratégie d'intégration des AP au programme se réalise en même temps que la rédaction du plan de formation<sup>3</sup>, alors que la conception du guide de référence se réalise à la suite de l'acceptation du programme actualisé par la Commission des études (CÉ) et le conseil d'administration (CA).

Comme mentionné au premier chapitre, le but du projet d'innovation est d'élaborer une stratégie d'intégration des AP au programme de Techniques de tourisme au Collège Montmorency pour soutenir les professeurs à l'enseignement de ce concept, lié à un souci d'apprentissage chez les étudiants. Les deux éléments retenus pour aider les professeurs

---

<sup>3</sup> Aussi appelé « plan-cadre », le plan de formation présente, tant aux professeures et aux professeurs qu'aux étudiantes et étudiants, comment la Direction des études et l'équipe programme de Techniques de tourisme entendent mettre en place, dans le cadre des cours, l'ensemble des activités d'apprentissage visant à développer les compétences attendues des finissantes et des finissants.

dans cette démarche sont la conception d'un guide de référence lié à l'enseignement des AP et l'accompagnement des professeurs tout au long de la démarche d'intégration des AP au programme afin de favoriser l'appropriation des connaissances nécessaires à l'enseignement de ce nouveau concept intégré à la formation.

Dans la mise en œuvre du projet, l'acceptation du plan de formation par la CÉ du Collège est une pierre angulaire à la rédaction du guide de référence portant sur l'enseignement des AP, un outil conçu pour favoriser un guichet unique de référencement des AP intégrées au programme actualisé. Concrètement, c'est à la fin de la session hiver 2018 que les AP sont intégrées au programme. Ces travaux constituent la première étape du projet d'innovation.

### **1.1 Description du contexte**

Pour assurer une certaine adhésion des professeurs du Département de techniques de tourisme, dès l'automne 2017, une rencontre d'équipe pour échanger sur le concept des AP est planifiée. Dans un premier temps, nous souhaitons partager avec eux notre appropriation du concept des AP et présenter le résultat de la démarche liée aux AP susceptibles à faire partie du programme. Une démarche pour la sélection des AP est proposée. Dans un deuxième temps, nous mettons à la disposition des professeurs les documents provenant d'un cadre théorique et d'un cadre pratique présentés au deuxième chapitre. L'objectif de cette rencontre est de retenir les AP les plus pertinentes que nous souhaitons intégrer à la formation en Techniques de tourisme au Collège Montmorency et de les définir. Nous retenons et définissons avec les professeurs les AP suivantes :

- 1) Ouverture aux autres : capacité à démontrer de l'intérêt et de la tolérance envers les autres et dans différentes situations;
- 2) Organisation : capacité à planifier les activités et les ressources nécessaires à l'accomplissement de la tâche;
- 3) Polyvalence : capacité à effectuer des tâches diverses dans des contextes variés;
- 4) Engagement : capacité à s'impliquer par des actions concrètes dans un contexte donné;
- 5) Communication : capacité à transmettre efficacement des informations en s'adaptant aux personnes et aux circonstances;
- 6) Autonomie : capacité à se prendre en charge en fonction de ses responsabilités afin de poser des actions appropriées.

Discutée et définie en département, l'intégration des six AP ciblées pour les cours spécifiques du cursus est par la suite déclinée dans les 30 cours spécifiques en tourisme à l'hiver 2018.

Rappelons qu'une fois intégrées au programme, ces six AP doivent être enseignées et évaluées au même titre que les autres compétences techniques ciblées par la formation, à savoir : traiter et dispenser de l'information touristique, interagir avec la clientèle touristique, guider des clientèles touristiques, commercialiser des produits et des services touristiques, réaliser des opérations administratives en tourisme et développer des projets et des produits touristiques.

## 2. DESCRIPTION DES PHASES DU PROJET

Pour assurer la conception et la planification de l'innovation, un plan de travail et un échéancier sont réalisés. Comme décrit au premier chapitre, c'est dans le cadre de l'actualisation du programme que nous intégrons les AP au cursus. Chaque étape du projet d'innovation s'arrime avec la démarche SoTL. Le tableau 2 ci-dessous fait état de la démarche.

Tableau 2. Étape du projet d'innovation arrimé à la démarche SoTL

<p><b>Automne 2017</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhésion des personnes impliquées;</li> <li>• Sélection et définition des AP à intégrer au programme actualisé.</li> </ul> <p><b>Hiver 2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place des indicateurs selon les critères de performance du programme d'études;</li> <li>• Intégration des AP au plan de formation à travers les DI;</li> <li>• Rédaction du guide de référence (versions enseignante et étudiante).</li> </ul> <p><b>Automne 2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation par les professeurs du guide de référence pour l'intégration des AP aux cours, selon la grille;</li> <li>• Conception des outils d'évaluation du projet d'innovation pour les professeurs.</li> </ul> <p><b>Hiver 2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adéquation entre les résultats souhaités et les retombées réelles.</li> </ul>
---

C'est par le biais d'une démarche réflexive que nous convenons de la déclinaison des AP dans les trente cours spécifiques du programme. Et c'est à partir du programme d'études<sup>4</sup> que la démarche d'intégration des AP à chacun des cours est entreprise. À chaque étape du processus, une validation auprès des professeurs du département est

---

<sup>4</sup> Le programme d'études, ou devis ministériel, est un ensemble intégré de cours visant le développement des compétences montmorenciennes et l'atteinte des objectifs ministériels en fonction des objectifs et standards définis.

prévue. Cela assure l'avancement adéquat du projet d'innovation et constitue une occasion de susciter l'adhésion des professeurs au fil du déroulement de l'intégration des AP au programme. Pour ce faire, des ateliers de travail ainsi que des rencontres en comité de production et en comité de programme sont au calendrier, ce qui inscrit la démarche dans le processus d'accompagnement exprimé par Charlier et Biémar (2012).

Une analyse des critères de performance du programme d'études déposée par le ministère de l'Éducation (2000) nous permet de définir les indicateurs associés à chacune des six AP. La rédaction des DI est d'abord complétée puis l'intégration des AP au plan de formation est réalisée en concomitance avec cette démarche durant laquelle persiste une certaine résistance au changement.

Le programme actualisé est soumis aux instances institutionnelles pour approbation et dans le but d'implanter le programme actualisé à la session d'automne 2018. L'étape suivante de l'implantation du projet d'innovation prend place à la rentrée scolaire 2018, avec l'implantation du programme actualisé qui remplace progressivement l'ancien programme, créant un chevauchement d'une durée de trois ans.

Dans un contexte où la population étudiante est de moins en moins homogène, où les AP sont perçues comme des notions aussi importantes que les compétences techniques, nous nous approprions le concept des AP tout en étant préoccupée par l'adhésion des professeurs. Le rôle d'accompagnatrice à cette étape de la démarche est crucial et nous tenons compte, dans la planification, de la complexité liée au processus d'implantation en innovation comme exprimé par Lison et coll. (2014) au premier chapitre.

## 2.1 Rôle des acteurs

La mise en œuvre d'un projet de cette nature nécessite principalement le soutien des ressources humaines. Outre cette mobilisation, les ressources financières à engager sont des dépenses normales : nous convenons qu'il n'était pas nécessaire de fournir d'autres précisions sur ce sujet.

Les éléments du contexte liés à l'identification des personnes engagées dans le projet tiennent compte de l'adhésion des professeurs du département et de la Direction adjointe des études (DAÉ). Dans la planification, tous les professeurs du département sont mis à contribution dans la réalisation de ce projet d'innovation ainsi que certains membres du personnel non enseignant du Service du développement pédagogique et de la réussite (SDPR) et la DAÉ. Pour que ce projet se concrétise, l'engagement des personnes clés est fondamental. L'adhésion des membres du Département de techniques de tourisme, des membres du comité de programme et de la DAÉ est essentielle pour le mener à terme. Le souci d'une « relation de coopération » émis par Lussier (2012) en accompagnement prend tout son sens à cette étape.

Dans la démarche, une sollicitation de l'appui du SDPR est effectuée : le conseiller pédagogique attitré au programme de Techniques de tourisme oriente l'analyse du programme d'études afin de circonscrire les indicateurs de chacune des AP. Des spécialistes de contenu du SDPR associés aux AP agissent comme personnes-ressources pour le soutien à l'intégration des AP au programme.



### 3. PHASE DE SCÉNARISATION

Un calendrier pour la réalisation des différentes phases du projet est réalisé. Il offre un portrait de la justification de chacune des actions à poser pour la conception des outils liés à la stratégie d'intégration des AP au programme et à l'évaluation de l'expérimentation faisant partie du cycle SoTL.

L'une des questions soulevées par les professeurs du département lors des travaux visant l'intégration des AP au programme concerne le fait de décliner les AP uniquement pour les cours spécifiques. Pourquoi ce choix? Il nous vient de la DAÉ qui détermine que les spécialistes de contenu sont les mieux placés pour enseigner et évaluer les AP nécessaires à la fonction d'un technicien en tourisme. Au printemps, le sujet est également discuté et approuvé en comité de programme.

Rappelons que les six AP intégrées au programme actualisé sont enseignées tout au long de la formation à raison de deux AP par cours, faisant en sorte qu'une attitude professionnelle est évaluée plus d'une fois. Nous proposons une séquence d'apprentissage : les indicateurs (comportements attendus) diffèrent selon le cours, la gradation dans l'enseignement de même que les évaluations évoluent tout au long de la formation. Le guide de référence tient compte aussi de ces éléments, qui ont été discutés avec les professeurs. Cette façon de faire va de pair avec la préoccupation exprimée par Côté (2014) dans l'idée de réfléchir l'évaluation des AP en équipe.

### **3.1 Les objectifs de la phase de scénarisation**

L'intégration des AP et la conception d'un guide de référence lié aux AP du programme de Techniques de tourisme au Collège Montmorency découle du besoin des professeurs d'avoir un outil de référence pour intégrer adéquatement le concept des AP à l'ensemble des cours de la formation spécifique.

De manière plus concrète, nous décidons de produire deux versions du guide : versions enseignante (Annexe A) et étudiante (Annexe B). Celle destinée aux professeurs est beaucoup plus étoffée que la version étudiante, car elle introduit la démarche entourant l'intégration de l'enseignement des AP, présente le contexte d'apprentissage, suggère des stratégies d'enseignement, d'apprentissage et d'évaluation, ainsi que des références bibliographiques.

Les objectifs d'apprentissage de ce guide sont essentiellement d'utiliser celui-ci pour préparer des activités d'enseignement et d'évaluation relativement aux critères ciblés dans chacun des cours, ainsi qu'aux indicateurs de performance associés, et d'être en mesure de présenter le concept global aux étudiants du programme.

La version étudiante du guide fournit aux étudiants la description des AP et des indicateurs leur permettant de moduler leur apprentissage compte tenu des comportements observables décrits menant à l'acquisition des AP souhaitées. Ainsi, les professeurs peuvent se servir de cet outil pour favoriser l'apprentissage des étudiants dans leur engagement aux études et permettre l'appropriation du rôle, des fonctions et des AP d'un technicien en tourisme.

Les deux versions respectent la démarche de production du matériel pédagogique présentée par Martel (2009, adaptée de Paillé, 2005).

### **3.2 Les éléments de contenu de la phase de scénarisation**

Les savoirs associés aux objectifs d'apprentissage mentionnés sont précisés principalement en fonction de l'utilisation adéquate du plan de formation et du guide de référence. Les éléments de contenu sont essentiellement appuyés sur le concept de compétence professionnelle en lien avec les attitudes présentées par Boudreault (2009) :

- 1) Sélection des attitudes professionnelles critiques;
- 2) Identification de la représentation des attitudes;
- 3) Sélection des indicateurs de la manifestation des attitudes;
- 4) Conception des moyens pour susciter la manifestation des attitudes professionnelles.

Dans le but d'assurer une meilleure compréhension des AP et d'éviter la confusion possible entre certains éléments, les notions suivantes sont définies : attitude, attitude professionnelle, compétence, plan de formation, programme d'études et savoir-être. La page d'introduction du guide présente le contexte de réalisation et l'objectif visé par cet outil.

Le guide contient un tableau de la répartition des AP dans la grille programme dans le but de présenter le portrait global des AP, session par session, tout au long de la

formation. Le contexte d'apprentissage est donné pour chacune des AP, ainsi que la définition et les indicateurs de performance.

La répartition des AP dans la grille de cours, en tenant compte de tous les indicateurs, permet de voir l'évolution des apprentissages ciblés par le cursus. Pour soutenir davantage les professeurs dans l'enseignement et l'évaluation des AP, des exemples provenant de Ducharme (2017) et Côté (2014) sont notamment présentés.

La version étudiante, qui se veut aussi un outil d'enseignement pour les professeurs, contient les éléments essentiels qui permettent aux professeurs de faire des liens lors de l'enseignement des AP auprès des étudiants. Ainsi, dans cette version du guide, seules les stratégies d'enseignement, d'apprentissage et d'évaluation sont supprimées.

### **3.3 Le scénario pédagogique et les médias d'apprentissage**

Puisqu'il s'agit d'un nouveau concept à enseigner pour les professeurs du Département de techniques de tourisme au Collège Montmorency, un atelier offert par un spécialiste de contenu lié aux AP est organisé. L'objectif de cette formation est de présenter le concept même des AP, la création d'outils pédagogiques appropriés à l'enseignement et à l'évaluation des AP en tourisme.

La variété des contextes d'apprentissage en tourisme, que ce soit un cours dispensé dans une classe roulante (circuit en autocar guidé par des étudiants), dans un laboratoire informatique, directement en entreprise ou en classe sèche est prise en considération au

même titre que les sous-secteurs d'activités visés par le cursus et la diversité des étudiants du programme. La présentation du guide de référence (version enseignante) se fait en juin 2018 lors de la dernière réunion de la session.

#### 4. PHASE DE DÉVELOPPEMENT DU MATÉRIEL

Mis à part le plan de formation dans lequel sont maintenant intégrées les AP, le matériel produit pour soutenir l'intégration des AP au programme actualisé de Techniques de tourisme au Collège Montmorency est un guide de référence pour les professeurs du département, ainsi qu'un guide de référence pour les étudiants du programme. L'utilisation de ce matériel et l'expérience liée à l'intégration des AP au programme sont évaluées à la suite du cycle d'implantation, plus précisément à la fin de l'automne 2018.

##### 4.1 Les contenus et les activités d'enseignement

À la suite de l'acceptation du programme actualisé par la commission des études (CÉ) le 29 mai 2018, la rédaction des guides est rendue possible. Outre le plan de formation qui doit être entériné par le conseil d'administration (CA) en juin de la même année, le guide de référence pour le corps professoral constitue un outil additionnel pour faciliter la rédaction des plans de cours du programme actualisé. Le contenu de ces manuels font état de l'intégration des AP au programme : le plan de formation indique quelles AP seront enseignées dans quel cours et le guide de référence contient tous les éléments nécessaires pour guider les professeurs dans l'enseignement des AP.

Puisque le projet d'innovation est orienté vers la conception d'une stratégie d'intégration des AP au programme actualisé de Techniques de tourisme au Collège Montmorency, les activités sont davantage liées au soutien apporté aux professeurs du département lors de la préparation des cours à enseigner et l'évaluation des AP dans le cadre du programme actualisé.

#### **4.2 La méthodologie utilisée pour recueillir les résultats**

Bien qu'il existe plusieurs façons de recueillir des données, nous favorisons une collecte d'opinions auprès des professeurs du département pour faire une analyse qualitative (Paillé, 2011) de la manière dont ont été intégrées les AP au programme et du matériel produit à cet effet. Pour avoir une vue globale des retombées de la stratégie d'intégration des AP au programme actualisé, nous questionnons la démarche d'accompagnement, l'utilisation du guide et la formation offerte.

Nous favorisons la méthodologie selon l'approche qualitative suggérée par Bérubé et Pelletier (2016), ce qui nous donne une certaine souplesse dans la collecte d'opinions auprès des collègues du département. Nous orientons la démarche pour avoir suffisamment de commentaires pour répondre à la problématique présentée au premier chapitre. Les questions formulées permettent d'aborder le concept des AP et de l'accompagnement plus en profondeur selon la perception de chaque individu (Dionne, 2013). Nous tenons compte dans la démarche de la mise en garde émise par Paillé (2018) au sujet des réponses parfois évasives obtenues lors d'interaction avec un individu ou un groupe d'individu. Nous nous assurons de garder la cible sur l'objectif de

recherche, la conception du guide de référence et l'orchestration de la formation pour l'enseignement des AP.

#### **4.3 Les critères d'évaluation du projet**

Nos critères d'évaluations sont liés à l'ensemble de la stratégie d'intégration des AP au programme. Ils permettent de valider le soutien apporté aux professeurs dans la démarche d'accompagnement. Nous savons pertinemment que l'appropriation de nouveaux concepts requiert du temps et nous avons tenu compte de ce facteur dans le cheminement proposé.

L'objectif de recherche est la mise en œuvre d'une stratégie d'intégration des AP au programme actualisé de Techniques de tourisme au Collège Montmorency. Le but principal du projet d'innovation est d'accompagner les professeurs du département dans l'enseignement des AP et de favoriser l'appropriation du concept global.

L'objectif secondaire est la conception d'outils pédagogiques qui permettent d'apporter un soutien aux professeurs dans la préparation des cours et leur enseignement. Il en découle la conception d'un guide de référence (versions enseignante et étudiante). L'accompagnement proposé passe aussi par l'organisation d'un atelier de formation et l'offre de disponibilité pour appuyer le cheminement individuel et collectif.

Pour s'assurer de bien illustrer le propos, rappelons les deux grandes étapes de réalisation du projet d'innovation :

Première étape (novembre 2017 - mai 2018), démarche d'intégration des AP (inspirée par Boudreault, 2009) :

- 1) Adhésion des professeurs du département à l'intégration des AP au programme;
- 2) Sélection des AP basée notamment sur le rapport d'évaluation du programme de Techniques de tourisme;
- 3) Identification et proposition de définition des AP aux professeurs du département;
- 4) Suggestion de répartition des AP dans la grille programme aux professeurs du département;
- 5) Intégration des AP dans la grille de cours du programme;
- 6) Représentation des AP par des indicateurs pour chacun des cours.

Deuxième étape (février – juin 2018), démarche d'accompagnement des professeurs (à partir des travaux de plusieurs auteurs dont Lussier, 2012, Martel, 2009 et Ducharme, 2016 :

- 1) Identification des besoins des professeurs du département liés à l'intégration des AP à leur enseignement;
- 2) Proposition de modes d'accompagnement pour l'appropriation du concept;
- 3) Conception d'un guide de référence des AP (versions enseignante et étudiante);
- 4) Présentation d'un atelier de formation lié à l'enseignement des AP.



Pour mesurer l'intégration des AP au programme et s'assurer qu'elles soient enseignées, nous avons identifié quatre critères d'évaluation observables :

- 1) Mention explicite des AP au plan de formation et au plan de cours (1<sup>re</sup> année, 1<sup>re</sup> session);
- 2) Indication d'évaluation formative ou sommative des AP au plan de cours (1<sup>re</sup> année, 1<sup>re</sup> session);
- 3) Utilisation par les professeurs du guide de référence (versions enseignante et étudiante);
- 4) Appréciation de l'atelier de formation lié à l'enseignement des AP.

Nous nous sommes assurée d'avoir des critères d'évaluation spécifiques au projet d'innovation et à ses étapes de réalisation.



## **QUATRIÈME CHAPITRE. LA MISE EN ŒUVRE**

À la suite de l'identification du problème lié au savoir-être et à la manière d'agir des étudiants, l'absence d'outil permettant aux professeurs d'enseigner les attitudes professionnelles (AP), l'appropriation du concept des AP et la conception de l'intégration des AP au programme, une planification de l'implantation est réalisée en conformité avec la quatrième étape de la démarche SoTL. Nécessaires au partage d'information et aux prises de décisions, des rencontres de travail et des réunions sont planifiées pour respecter l'échéancier global.

### **1. IMPLANTATION DU PROJET D'INNOVATION**

Comme mentionnée au deuxième chapitre, la mise en œuvre de la conception du guide de référence s'appuie sur plusieurs auteurs s'étant questionnés au sujet des AP et de l'encadrement de personnes en période de changement. Nous convenons de concevoir un guide qui permet à tous les professeurs du département de Techniques de tourisme d'avoir à la base un regard commun sur les six AP intégrées au programme. Également, pour assurer une appropriation du concept des AP par les professeurs, nous considérons que les indicateurs associés à chacune des AP doivent faire partie du guide.

#### **1.1 Respect des éléments planifiés**

À la suite de l'entente prise avec les membres du département, l'apport des professeurs est mis à contribution pour l'identification des AP les plus pertinentes, avec le choix des indicateurs qui rendront possible l'évaluation de leur atteinte. Chaque équipe

de travail responsable de la rédaction d'une description institutionnelle (DI) pendant l'actualisation du programme retient les deux AP les plus probantes pour chacun des cours, parmi les six retenues pour la formation en tourisme. L'analyse des DI nous permet de dresser un tableau de ce qui est proposé. Le bilan de la réflexion est partagé avec les professeurs du département en respect avec la recommandation de Côté (2014) liée au principe de réfléchir l'évaluation qui découle de l'enseignement des AP en équipe.

Une fois ces DI approuvées par le comité de programme, les membres du Département de techniques de tourisme approuvent la sélection des AP et la définition accordée à chacune d'elle.—À partir de ce moment, nous analysons les critères de performance du programme d'études, ce qui nous permet de définir les indicateurs pour chacune des AP. Nous recommandons cinq ou six indicateurs par AP. Les étapes subséquentes sont enclenchées jusqu'à la présentation du plan de formation pour adoption en juin 2018 au Conseil d'administration (CA) du Collège, avec l'élaboration en parallèle de la version enseignante du guide de référence.

La conception et l'expérimentation ont lieu à l'hiver 2018 et la fin de la mise en œuvre à l'automne 2018. Toutes les rencontres du comité de programme et toutes les autres réunions prévues se déroulent selon le calendrier établi. Il est prévu que l'ébauche du guide de référence soit présentée aux membres du département lors du lac-à-l'épaule du printemps 2018. Le calendrier planifié pour la rentrée scolaire de l'automne 2018 est respecté : le dépôt de la version enseignante finale du guide à la première réunion départementale, la présentation de la version étudiante du guide aux étudiants inscrits au

cours Introduction au tourisme et a formation pour les professeurs du département concernant l'enseignement des AP.

Comme prévu, la sélection et les définitions des AP sont réalisées à l'automne 2017. Dans le but de circonscrire et de limiter les nouveaux enseignements/apprentissages, nous recommandons aux membres du département de sélectionner les six AP les plus pertinentes parmi la liste d'AP que nous avons déposée. Cette collaboration a été obtenue notamment par nos démarches constantes d'information, de consultation et d'échange au cours des multiples rencontres.

En référence à la planification, c'est à l'hiver 2018 que les DI élaborées en sous-comités sont acceptées par le comité de programme. S'ajoute une étape que nous n'avions pas planifiée, à savoir la validation auprès de la DAÉ de l'intégration des AP aux cours de la formation spécifique. Rappelons que c'est la DAÉ qui confirme que les spécialistes de contenu sont les mieux placés pour enseigner et évaluer les AP nécessaires à la fonction d'un technicien en tourisme. Le projet se poursuit sans avoir à se soucier de l'intégration des AP dans les cours offerts par les disciplines contributives.

Une fois obtenu l'aval du comité de programme, nous faisons l'analyse du programme d'études afin de faire ressortir de cinq ou six comportements observables par AP, qui en deviendront les indicateurs. La personne du SDPR attitrée au programme de Techniques de tourisme est de bon conseil pour nous soutenir dans l'analyse des critères de performance à partir desquels nous dériverons les indicateurs. À l'hiver 2018, 29 indicateurs au total sont insérés dans les 31 cours de la formation spécifique en tourisme.

Dans l'ensemble, la planification est respectée, mais des rencontres avec les professeurs du département sont ajoutées afin de favoriser l'adhésion encore fragile à l'intégration des AP.

Lors de la réunion du dernier comité de programme (avril 2018), l'adoption du plan de formation pour le programme d'études de Techniques de tourisme est recommandée en vue de son implantation pour le calendrier scolaire 2018-2019. Le plan de formation est ensuite présenté à la CÉ, et c'est en juin 2018 que le CA du Collège adopte officiellement le *Plan de formation document complet Version enseignante 414.A0 Techniques de tourisme Spécialisation – Développement et promotion de produits du voyage*. Tel que planifié, le programme actualisé est implanté à la session automne 2018.

Initialement prévu pour être déposé à la rentrée scolaire de la session automne 2018, une première version du guide de référence (version enseignante) est présentée aux membres du département lors de la dernière rencontre départementale, en juin 2018. Ce changement au calendrier est effectué afin de permettre aux professeurs du département d'avoir le matériel de référence en prévision de la préparation des cours pour la session d'automne. À la suite de la présentation de la première version du guide de référence, nous avons jugé opportun de le bonifier. L'ajout d'exemples d'évaluation des AP de la première session à la dernière session met en lumière la gradation des apprentissages et favorise un regard commun au niveau des attentes exigées.

À la demande des professeurs, une deuxième version du guide est envoyée juste avant la période des vacances estivales. Nous prenons soin de préciser que nous aurons

l'occasion de discuter du guide (versions enseignante et étudiante) à la rentrée scolaire. Finalement, la dernière mouture de la version enseignante du guide est remise en septembre 2018.

Par ailleurs, nous validons le souhait des professeurs du département de participer à une formation spécifique à l'enseignement des AP. Quelques semaines après, à notre demande, la personne responsable du développement professionnel des professeurs au Collège Montmorency offre un atelier de formation aux professeurs du département sur l'enseignement et l'évaluation des AP.

Même si les grandes lignes de l'échéancier sont respectées, des rencontres ont dû être ajoutées pour permettre à tous des échanges plus en profondeur, notamment concernant l'intégration des AP à la formation et la conception du guide de référence. Hormis ces quelques rencontres additionnelles et le dépôt final de la version enseignante du guide de référence, le déroulement de la planification initiale se déroule comme prévu.

## **1.2 Apport des ressources humaines**

Dans l'ensemble, le partage des responsabilités est respecté. Cependant, nous avons sous-estimé l'ampleur du travail relatif à la production du plan de formation, étape essentielle à la mise en œuvre du projet. Les personnes-ressources nous guident selon nos besoins et leurs champs de compétence : la DAÉ appuie la démarche pour l'intégration des AP aux cours de la formation spécifique et offre son soutien tout au long du processus; l'aide pédagogique individuelle (API) oriente la réflexion en ce qui a trait au cheminement scolaire des étudiants du programme; la personne attitrée au programme vient également

prêter main-forte pour la révision des DI et assure aussi un soutien pour l'analyse des critères de performance (base pour nommer les indicateurs de chacune des AP). Et, comme indiqué à la page précédente, la personne responsable du développement professionnel des professeurs contribue à la réalisation du projet d'innovation en offrant l'atelier de formation sur l'enseignement des AP en tourisme.

### **1.3 Utilité des ressources matérielles**

Parce que tout se déroule à un rythme soutenu, la logistique entourant l'implantation du projet doit être sans faille. Les réservations de salles de réunions et tout le matériel nécessaire au bon déroulement des ateliers de travail, de réunion ou de formation – que ce soit l'équipement audiovisuel ou les documents de travail – rien n'est laissé au hasard. Cela dénote une efficacité de la planification.

Tout ce qui est présenté en comité de programme est préalablement approuvé par les professeurs du département. Le matériel est envoyé par courriel à tous les membres du comité de programme dans les délais prescrits, à savoir dix jours avant la réunion.

### **1.4 Liens entre ce qui a été fait et ce qui devait être fait**

Globalement, les phases du projet sont respectées. Ce que nous avons prévu se réalise, mais pas tout à fait dans la séquence initialement proposée. Un certain décalage se produit, sans pour autant nuire au déroulement du projet. Le plan de formation fait état de l'intégration des AP au programme actualisé de Techniques de tourisme dans les délais prescrits. Le guide de référence lié aux AP (versions enseignante et étudiante) et l'atelier



de formation n'échappe pas à l'effet domino des décalages, mais se concrétisent également sans occasionner trop de retard. Tout ce qui devait être fait est réalisé.

## 2. DÉFIS ET DIFFICULTÉS RENCONTRÉS

Dans l'ensemble, la stratégie d'intégration des AP au programme ne présente pas d'obstacles insurmontables, mais certaines difficultés, pour lesquelles nous trouvons des solutions constructives, se pointent.

Comme mentionnée au paragraphe précédent, l'acceptation de la première version du guide rencontre quelques difficultés. Présentée en juin plutôt qu'à l'automne, elle soulève quelques interrogations liées à son contenu. La pertinence d'un tel guide est mise en doute par certains professeurs du département. À la suite des commentaires obtenus, nous décidons d'y ajouter des exemples de grille d'évaluation descriptive spécifique à la formation en tourisme. À cette fin, nous sélectionnons des cours des sessions un à six qui démontrent la gradation du niveau d'atteinte de la compétence des étudiants au regard des AP.

La bonification du *Guide de référence des attitudes professionnelles du programme actualisé de Techniques de tourisme au Collège Montmorency* favorise ultimement son utilisation par les professeurs du département.

### 2.1 Description des contraintes, des obstacles rencontrés

La gestion des rencontres et les modifications de calendrier nécessaires pour favoriser l'engagement des professeurs s'avèrent une préoccupation importante tout au

long du projet. Les échanges et discussions sont en effet essentiels pour susciter l'adhésion, base d'une appropriation véritable des AP par l'ensemble des professeurs.

Aussi, pour offrir un soutien optimal aux professeurs, l'offre de formation sur l'enseignement des AP et la conception du guide de référence sont des activités qui gagneraient à être réalisées plus tôt dans la démarche. La version bonifiée du guide pour la rentrée scolaire de l'automne 2018 est remise en septembre alors que les cours sont déjà préparés et que les plans de cours sont déposés. Idéalement, la formation liée à l'enseignement d'un nouveau concept dans un programme devrait être faite avant le début des cours et le dépôt du guide de référence avant le début des classes.

Le temps alloué à la réalisation du projet a été sous-estimé. L'analyse du programme d'études pour formuler les indicateurs associés à chacune des AP a requis plus de temps que prévu, sans compter tous les allers-retours avec les professeurs du département que nécessite l'implantation du changement.

## **2.2 Description des solutions mises en place**

Nous convenons alors avec la DAÉ que l'enseignement des AP liées aux fonctions d'un technicien en tourisme doit se faire dans les cours spécifiques du programme. Assez tôt dans la démarche, les membres du comité de programme sont informés de cette décision lors d'une réunion. Ainsi, certains obstacles liés à l'intégration possible des AP dans les cours de disciplines contributives sont réglés rapidement. La communication et le travail en sous-comité de production que nous avons mis en place s'avèrent être des solutions gagnantes et amènent progressivement l'adhésion et l'engagement recherchés.

Toutefois, il s'agit d'un investissement de temps considérable; nous devons être présente à chaque fois que nécessaire pour appuyer l'intégration des AP au programme.

La production du plan de formation incluant les AP et les dates de tombées liées à la démarche de révision de programme constitue un autre défi de taille. La période disponible au printemps 2018 pour la finalisation du plan de formation afin d'intégrer les décisions prises en comité de programme crée un malaise opérationnel. Le 21 mars 2018, les membres du comité de programme se réunissent pour discuter notamment de la répartition des AP dans le programme d'études de Techniques de tourisme. Le 18 avril 2018, les membres du comité de programme recommandent l'adoption du plan de formation pour le programme d'études de Techniques de tourisme, en vue de son implantation en août 2018. Compte tenu de l'échéancier, il nous reste peu de temps pour produire un guide de référence à la hauteur des attentes.

### **2.3 Modifications à la planification**

L'échéancier prévu pour la conception est planifié adéquatement. Cependant, le fait de le remettre presque deux mois à l'avance par rapport de la date prévue engendre un problème de gestion de temps. Nous avons pensé déposer le document à la rentrée scolaire en août 2018, en même temps que l'implantation du programme actualisé.

Pour apporter un meilleur soutien aux professeurs du département, nous décidons de déposer une première version lors de la dernière rencontre de la session d'hiver, juin 2018. Nous sommes alors dans l'obligation de présenter un guide préliminaire. À la suite

de ce premier dépôt, nous bonifions le guide. Des exemples plus concrets au regard du rôle futur du technicien en tourisme sont ajoutés.

La disponibilité limitée des professeurs en fin de session, en surcroît de l'engagement exigé par une révision de programme, ne constituait pas une condition gagnante à la présentation d'un tel document. À l'automne, un second souffle est donné au guide. Il sert notamment de source de référence pendant l'atelier de formation.

Au regard des éléments présentés, force est de constater que nous avons rencontré certaines difficultés, mais pas d'écueils majeurs lors de la mise en œuvre du projet d'innovation. Ces situations sont d'autant d'occasions d'approfondir la réflexion.

### 3. RECUEIL DES DONNÉES ET DES ARTÉFACTS SERVANT À L'ANALYSE DU PROJET

Tout au long de la démarche d'intégration des AP au programme, nous recueillons des données et des artéfacts. Selon les critères d'évaluation mentionnés au troisième chapitre, seuls les éléments qui permettent d'évaluer le projet et de dresser une présentation des retombées sont conservés.

#### 3.1 Identification des parties des artéfacts qui seront utiles à l'analyse

Pour effectuer l'analyse qualitative du projet, ce sont notamment les résultats obtenus par la collecte d'opinion des professeurs du département de Techniques de tourisme qui nous intéressent. Ces informations sont conservées sur une clé USB protégée par un mot de passe et sauvegardées dans une filière prévue à cet effet.

Pour les mêmes raisons, dans la catégorie documents de travail, nous gardons uniquement les procès-verbaux (PV) des comités de programme qui relatent l'intégration des AP au programme, car ils sont une preuve tangible des points d'information, de discussion et des prises de décisions liées au projet. Nous conservons aussi le plan de formation adoptée par le CA en juin 2018, puisqu'il fait état de l'intégration des AP au programme. Parce que les critères de performance font partie du plan de formation actualisé, tous les autres documents qui ont servi à l'intégration des AP et aux indicateurs ne sont plus nécessaires. Nous conservons un exemplaire des plans de cours destinés à la nouvelle cohorte.

Dans le *Rapport d'évaluation Techniques de tourisme*, nous gardons uniquement les parties étroitement liées au projet d'innovation : problématiques propres au programme, enjeu principal de l'évaluation, évolution de l'effectif étudiant et la section 2 du troisième chapitre, qui met en lumière certaines lacunes des étudiants, ce qui nous permet de faire des liens avec la sélection des AP intégrées au programme actualisé.

Tout ce matériel est conservé sur une clé USB. Le matériel de cours qui a été produit est aussi conservé pour l'évaluation du projet. À ce sujet, la dernière version du *Guide de référence des attitudes professionnelles du programme actualisé de Techniques de tourisme au Collège Montmorency (versions enseignante et étudiante)* est conservée en version électronique.



## **CINQUIÈME CHAPITRE. ÉVALUATION DU PROJET D'INNOVATION**

D'emblée, dans l'introduction, nous mentionnions que la motivation de départ était de concevoir des stratégies d'enseignement des attitudes professionnelles (AP) en Techniques de tourisme au Collège Montmorency, et ce, toujours avec le souci de favoriser l'apprentissage des étudiants. Nous avons rapidement constaté que l'enseignement des AP n'était pas prescrit au programme. Nous avons plutôt orienté l'innovation vers la conception d'une stratégie d'intégration des AP au programme. L'évaluation du changement se veut la cinquième étape liée au cycle SoTL et est réalisée en conformité avec le certificat d'approbation éthique émis par le Collège Montmorency (Annexe C) et l'attestation de conformité éthique de l'Université de Sherbrooke (Annexe D)

### **1. ÉVALUATION DU PROJET SELON LES CRITÈRES PRÉÉTABLIS**

Rappelons que l'objectif de recherche est la mise en œuvre d'une stratégie d'intégration des AP au programme de Techniques de tourisme au Collège Montmorency. Le but principal du projet d'innovation s'énonçait ainsi : développer des façons de soutenir les professeurs dans l'enseignement des AP et de favoriser l'appropriation du concept des AP, récemment intégré au programme.

La production d'outils constituait l'objectif secondaire. De l'analyse de cet objectif en fonction du contexte a découlé le choix des outils qui nous semblaient le plus approprié, à savoir : la conception d'un guide de référence dans le but de fournir aux professeurs du

département un outil leur permettant un guichet unique de référencement lié à l'enseignement des AP. Une version étudiante est aussi réalisée dans le but de faciliter l'appropriation par les étudiants du concept des AP. En nous appuyant sur l'utilisation du guide (version enseignante), nous avons organisé un atelier de formation pour les professeurs afin de favoriser les échanges et permettre une meilleure compréhension du concept des AP. D'autres mesures d'accompagnement ont été disponibles tout au long du projet. Les critères d'évaluation retenus visaient à valider l'atteinte de l'objectif principal et secondaire.

### **1.1 Contexte de l'évaluation**

Parce que la mise en place de la stratégie d'intégration des AP au programme ciblait le soutien aux professeurs dans l'enseignement des AP, c'est vers eux que s'est orientée la collecte d'opinions. Lors de diverses occasions d'interactions et d'échange, ils ont été invités à donner leurs opinions sur le guide de référence et les mesures d'accompagnement mises de l'avant dans le cadre de ce projet.

Comme recommandé par Paillé (2018), nous nous sommes assurée d'obtenir des commentaires précis pendant les interactions afin de pouvoir évaluer adéquatement le projet. Et nous avons ajusté la démarche tout au long du déroulement des entretiens, comme le suggère Bérubé et coll. (2016). Nous avons recueilli l'opinion des professeurs du département en présence au Collège Montmorency à l'automne 2018.



## 1.2 Limites du projet

Précisons d'abord que le choix méthodologique lié à une collecte d'opinions avec les professeurs du département n'est pas appuyé par des sondages à grande échelle, mais respecte les dix conditions d'une analyse qualitative selon Paillé (2011) : approche terrain, logique de proximité, travail de l'esprit, quête de sens, pratique artisanale, orientation clinique, visée pragmatiste, optique interprétative, finalité narrative et démarche explicite.

Le caractère innovant, comme présenté par Lison et coll. (2014) au premier chapitre, précisait des limites dans la réalisation du projet. L'introduction de l'enseignement d'un nouveau concept au programme a mobilisé plus de temps que prévu.

L'innovation est un phénomène complexe, limité dans le temps (même si parfois celui-ci peut paraître très long) et difficilement prévisible (avec des aléas, des imprévus, des incertitudes). Dès lors, le processus réel est loin d'être celui prévu initialement. (p. 5)

Le rythme soutenu avec lequel a été réalisé le projet n'offrait pas toutes les conditions gagnantes pour accompagner adéquatement tous les membres du département au moment exact où les personnes sollicitaient de l'aide. Dans un contexte de réalisation d'un projet d'innovation en enseignement au collégial, les disponibilités communes des professeurs faisaient aussi partie des irritants étant donné leur rareté.

Cette réalité a engendré par moment des délais dans les communications et ont rendu plus difficile la concrétisation du soutien que nous pouvions apporter au cheminement individuel des professeurs. Qui plus est, ce facteur est devenu presque un obstacle. Il a constitué une limite importante à la capacité de susciter certaines actions

d'accompagnement collectif lorsqu'il s'agissait de réunir un groupe afin de réaliser des interventions communes, par exemple de réfléchir l'évaluation des AP en équipe (Côté, 2014) comme nous nous proposons de le faire, et ce, même s'il y a eu plusieurs rencontres et réunions. Parallèlement, nous avons toujours offert une disponibilité sans réserve pour accompagner individuellement les professeurs qui sollicitaient notre appui dans la démarche d'intégration du concept des AP au programme et à leur enseignement.

Rappelons que l'échéancier était très serré pour l'intégration des AP au programme actualisé, l'adoption du plan de formation par toutes les instances du Collège et la réalisation subséquente du guide de référence. Dans ce contexte, il a été difficile de rédiger cet outil d'accompagnement et de le présenter aux professeurs dans un délai raisonnable compte tenu du calendrier scolaire.

Même si nous avons suivi les étapes de production de matériel pédagogique de Paillé (2005, cité par Martel, 2009) au moment de la production du guide de référence, la validation du matériel par les pairs fut difficile. Le manque de disponibilités communes des professeurs du département a eu un impact sur le temps alloué pour la validation du contenu du guide de référence.

Ces précisions sont apportées dans le but de sensibiliser les personnes aux limites qu'imposent la réalisation du projet présenté, et ce, d'autant plus dans la mesure où les personnes qui y ont participé n'adhéraient que partiellement au projet et exprimaient des réticences. Le regard que nous posons aujourd'hui sur l'expérimentation se veut une piste

de réflexion afin d'ajuster les attentes et éléments de la planification, et non pas une fin en soi, qui exprimerait une impossibilité à mener à terme de tel projet.

### **1.3 Points forts du projet**

Les professeurs du département étaient tous en accord avec la mention des AP pour chacun des cours au plan de formation. Ainsi inscrites et associées précisément à des éléments du programme, elles ne pourront pas être enseignées de manière aléatoire. De façon à communiquer clairement aux étudiants et au département les intentions pédagogiques, les AP sont aussi inscrites aux plans de cours.

Même si ce qui nous intéressait était le résultat lié au guide de référence, la collecte d'opinions que nous avons effectuée auprès de la majorité des professeurs du département a permis de tirer certaines conclusions sur l'ensemble de la stratégie d'intégration des AP au programme.

Comme convenu, pour soutenir les professeurs dans leur préparation de cours et dans l'enseignement des AP, le guide de référence a été remis à tous les professeurs du département et l'offre de l'atelier de formation a été maintenue. Selon eux, l'accent mis sur les définitions et les indicateurs dans le guide de référence a facilité l'intégration des AP dans l'enseignement pour la majorité. Un résultat contraire aurait été surprenant, car, à elle seule, la mention d'une AP sans définition peut être interprétée différemment selon les personnes. De plus, les indicateurs ont été définis à partir des critères de performance du programme d'études. Sans ces éléments de références, il aurait été difficile pour les professeurs d'évaluer les comportements observables des étudiants.

La cueillette d'opinions a permis de confirmer la pertinence d'avoir introduit le tableau qui fait état de la déclinaison des AP dans la grille cours et offre une vue d'ensemble de toutes les AP intégrées aux cours pour toute la durée de la formation.

Par ailleurs, le point de vue des professeurs sur le contenu du guide lié au contexte de travail d'un technicien en tourisme est surprenant. Pour certains, cette information ne facilite pas l'intégration des AP dans leur enseignement, alors que pour d'autres, elle n'a aucun impact. Ces commentaires nous ont déroutée et étonnée, car plusieurs auteurs, dont Lussier (2012) et Côté (2014), ont mentionné l'importance de ne jamais décontextualiser l'apprentissage et le contexte. Ce résultat laisse entrevoir que le guide n'a peut-être pas été utilisé à son plein potentiel, ou que certains professeurs ont mal interprété certains éléments de son contenu. Cela peut probablement être attribuable au temps dont nous avons disposé pour présenter le guide et la façon de l'utiliser. Malgré ce point de vue au sujet du contexte de travail d'un technicien en tourisme qui constitue un élément du guide, à l'unanimité, tous ont considéré le guide des AP (versions enseignante et étudiante) comme un outil nécessaire. Puisque le guide a aussi servi pendant l'atelier de formation, nous avons questionné les participants sur le déroulement de cette activité : la majorité des professeurs ont affirmé que cet atelier a répondu à leurs besoins. À la suite de cet atelier, la cueillette d'opinions nous a permis de constater que les professeurs ont une meilleure compréhension des AP et une plus grande confiance face à l'enseignement de ce concept.

L'accompagnement des professeurs à travers toute la démarche d'intégration des AP est aussi ressorti aussi comme un élément positif : la majorité des professeurs ont affirmé que le travail en sous-comité de production lors de l'intégration des AP au programme leur a permis de mieux s'approprier le concept des AP. Le processus d'accompagnement tel que présenté par Charlier et Biémar (2012) a joué un rôle important dans la démarche. L'appropriation des connaissances au regard des analyses faites au sujet de l'accompagnement en éducation a rendu plus claires les actions que nous avons posées pendant l'implantation du changement.

La majorité des professeurs qui ont participé à l'évaluation du projet ont émis des commentaires positifs, alors que les autres se sont abstenus de tout commentaire. L'analyse des résultats que nous avons effectuée après la collecte d'opinion a permis de constater que la stratégie entourant l'intégration des AP était pertinente et que, dans l'ensemble, les moyens que nous avons mis en place pour y parvenir étaient adéquats. La direction que nous avons donnée à l'accompagnement tout au long de la démarche a tenu compte du contexte dans lequel se déroulait le projet et de la finalité souhaitée, deux conditions essentielles à la réussite de l'accompagnement selon Martel (2009).

#### **1.4 Points à améliorer dans le projet**

Les résultats liés aux activités d'enseignement ont fait état d'une plus grande difficulté, qui pouvait être rencontrée lors de la mise en œuvre d'une activité d'évaluation. La recommandation de Côté (2014) de réfléchir à l'évaluation des AP en équipe prend ici tout son sens. Nous croyons que le facteur temps a joué un rôle dans cette partie du projet

d'innovation. L'amélioration que nous pourrions apporter à cet état de fait, selon nous, serait à l'étape de la planification, où nous pourrions ajouter dans la planification un atelier plus pointu sur des stratégies d'enseignement liées à l'évaluation des AP. D'autant que certains professeurs ont considéré la conception d'une activité d'enseignement et le choix entre une évaluation formative ou sommative comme étant des difficultés potentielles. Enfin, quoique le guide présentait différentes stratégies d'enseignement, force est de constater que l'accompagnement des professeurs (Lussier, 2012) demeure un élément important dans ce projet d'innovation, en cela que l'échange et la discussion demeurent des mesures essentielles afin de permettre le cheminement.

Afin de s'arrimer à la définition de compétence du ministère de l'Éducation, nous avons retenu trois angles pour aborder les AP, soit le cognitif, l'affectif et le comportemental, et les avons introduits dans le guide de référence. Ils faisaient certes partie des contenus pertinents à évaluer. Lors de l'analyse des résultats, nous avons réalisé l'omission de cueillette d'opinions sur la manière d'évaluer les compétences au regard de la progression des apprentissages et sur la stratégie d'évaluation.

## 2. PRÉSENTATION DES RETOMBÉES DU PROJET

Grâce à la stratégie que nous avons mise en place pour susciter l'appropriation et l'engagement progressif de tous les professeurs du département dans l'intégration des AP au programme actualisé, nous avons constaté que les réticences rencontrées au départ se sont atténuées.

## **2.1 Liens avec l'objectif du départ**

Les solutions pour la mise en place de l'enseignement des AP en Techniques de tourisme au Collège Montmorency ont été atteintes : l'enseignement des AP et les évaluations faites à partir de comportements observables sont maintenant prescriptifs au programme de Techniques de tourisme au Collège Montmorency. Les AP sont depuis l'automne 2018 enseignées au même titre que les autres savoirs.

Avec le dépôt du guide, et à la suite de la formation offerte, les professeurs du département de Techniques de tourisme sont mieux outillés dans le cadre de leur fonction pour enseigner les AP intégrées au programme.

## **2.2 Présentation des retombées**

La mention explicite des AP au plan de formation et au plan de cours (1<sup>re</sup> année, 1<sup>re</sup> session) a satisfait les critères d'évaluation du projet. Tous les cours du cursus font état de deux AP. De plus, nous avons respecté la démarche d'intégration proposée par Beauchamp (2013). Nous avons constaté que l'apport de cet auteur au département de Techniques de travail social est transférable à d'autres programmes techniques au collégial.

Même si les professeurs du département se sont exprimés en faveur de la mention des AP au plan de cours (1<sup>re</sup> année, 1<sup>re</sup> session), les détails sur la stratégie d'évaluation étaient parfois incomplets, voire absents. Nous avons informé les professeurs que

l'indication d'évaluation sommative devrait être présente pour les AP, au même titre que les autres évaluations sommatives.

Au regard des résultats obtenus, nous croyons qu'il faudra un certain temps pour que les professeurs soient plus à l'aise à travailler avec le guide et soient plus confortables avec la mise en place de stratégies d'enseignement des AP.



## CONCLUSION

Comme présenté au premier chapitre, le projet d'innovation, qui était de concevoir une stratégie d'intégration des attitudes professionnelles (AP) en Techniques de tourisme au Collège Montmorency, est réalisé. Nous avons développé cette initiative dans le but d'accompagner les professeurs dans l'enseignement de ce concept afin de permettre aux étudiants de développer les AP liées aux fonctions d'un technicien en tourisme.

Rappelons que l'intégration des AP au programme nous est apparue nécessaire afin de pallier différents problèmes de comportement ou d'attitude manifestés par les étudiants et pouvant nuire à leur réussite scolaire. L'enseignement des AP, au même titre que les compétences techniques, assure maintenant une formation complète liée à l'ensemble des compétences nécessaires au seuil d'entrée au marché du travail en tourisme.

Axé sur la concertation, le projet d'innovation a permis aux professeurs de consolider leurs connaissances des AP et d'ajuster leur stratégie d'enseignement pour favoriser l'apprentissage de ce concept par les étudiants. La durée totale de la réalisation de l'innovation s'est étalée de l'automne 2017 à l'hiver 2019.

Le cadre de référence présenté au deuxième chapitre ciblait le concept des AP et de l'accompagnement, nous permettant d'atteindre les objectifs du projet. La recension d'écrits a été une démarche inspirante, car elle nous a permis de débroussailler le champ d'investigation du projet d'innovation. Nous avons su identifier les contributions

significatives à travers l'apport immense des différents auteurs et fixer nos axes d'interventions en conséquence. L'élaboration d'outils de référence et l'offre d'accompagnement sont les deux axes qui ont orienté le projet.

L'appropriation de connaissances relatives à ces orientations nous ont habilitée à produire un guide de référence des AP du programme Techniques de tourisme au Collège Montmorency (versions enseignante et étudiante) et à élaborer des mesures d'accompagnement fondées sur l'information, la formation et l'encadrement ponctuel.

Fort utile, la planification détaillée du projet d'innovation présentée au troisième chapitre a permis de nous positionner en tant que maître d'œuvre du projet et d'arrimer nos actions au cycle de la démarche SoTL ainsi qu'à celui de la révision de programme implantée au Collège Montmorency. La prise en compte des aléas et des imprévus nous a amenée à effectuer les ajustements nécessaires pour assurer l'implantation de l'innovation, tout en maintenant la concertation qui nous importait. Tout au long du déroulement du projet, nous avons su nous entourer des personnes susceptibles de nous appuyer lors de chaque étape de réalisation.

Le quatrième chapitre fait état de la mise en œuvre du projet d'innovation, et c'est sans surprises, le temps qui a été un facteur critique, surtout lors de la conception et l'implantation du changement. Nous avons déjà un échéancier serré au début du projet. L'attente de la recommandation du comité de programme à la CÉ, et de cette dernière au CA en juin, a réduit le temps disponible pour produire le guide avant l'implantation prévue en août 2018. Rappelons que, sans la certitude que le programme actualisé allait être

accepté par les instances, il nous était impossible de démarrer le travail. Cette attente a constitué un stress, car il ne restait finalement que peu de jours pour déposer une version préliminaire du guide en vue d'une première évaluation par les professeurs avant la période estivale.

Par ailleurs, l'aspect prescriptif de l'échéancier lié au cycle de révision de programme au Collège Montmorency comportait un avantage de taille : celui d'entraîner un rythme soutenu de rencontres, auxquelles tous les acteurs engagés devaient souscrire.

Dans le cinquième chapitre, la cueillette d'opinions nous a permis de constater que le facteur temps a fait partie des limites dans la réalisation de ce projet. Le travail en concertation, l'accompagnement et la méthodologie transférable sont définitivement les points forts de ce projet. À la suite de l'expérimentation et des commentaires obtenus, l'amélioration principale à apporter serait l'offre accrue de soutien en période d'appropriation du matériel déposé. Nous avons constaté que certains éléments du guide devraient être expliqués davantage afin de rendre optimale l'utilisation de cet outil de référence. Dans la planification, il serait opportun de prévoir un second atelier pour permettre une meilleure compréhension des stratégies d'enseignement et d'évaluation liées aux AP en tourisme.

Un projet futur pourrait être l'évaluation des retombées de l'enseignement sur les étudiants au terme de l'implantation du programme actualisé de Techniques de tourisme au Collège Montmorency. Ce projet ouvre bien sûr des pistes possibles d'innovation

applicables dans d'autres programmes techniques d'études collégiales et pourrait être aussi intéressant pour des activités non créditées de mobilité étudiante hors collège.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Beauchamp, M. (2013). *L'enseignement et l'évaluation des attitudes dans le programme collégial Techniques de travail social*. Essai PERFORMA. St-Jean-sur-Richelieu. Cégep St-Jean-sur-Richelieu.
- Bélanger, D.-C. (2007). Trois fois, passera... vers un profil de compétences unique de la profession enseignante? *Pédagogie collégiale*, 20(2), 17-22.
- Bérubé, J., Pelletier, D. (2016). *Compétences méthodologiques en administration*. Montréal : Les Éditions de la Chenelière.
- Biémar, S., Daele, A., Malengrez, D. et Oger, L. (2015). Le « Scholarship of Teaching and Learning » (SoTL). Proposition d'un cadre pour l'accompagnement des enseignants par les conseillers pédagogiques. *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur*, 31(2), 1-21.
- Bizier, N. (2012). Former et accompagner le personnel enseignant du collégial en entrant par sa passion : la discipline enseignée. Dans L. St-Pierre (dir.), *La formation continue et l'accompagnement du personnel enseignant du collégial. Quelques leçons tirées de l'innovation et de la recherche* (p. 209-227). Montréal : Association québécoise de pédagogie collégiale/Les Éditions de la Chenelière éducation.
- Boudreault, H. (s.d.). Attitudes professionnelles. Didactique professionnelle. Repéré à <https://didapro.me/lalbum/attitudes-professionnelles/>
- Boudreault, H. (2009, 2 mai). Attitudes professionnelles. Didactique professionnelle. Repéré à <https://didapro.me/2009/05/02/les-attitudes-professionnelles/>
- Charlier, É. et Biémar, S. (2012). *Accompagner : Un agir professionnel*. Louvain-la-Neuve, Belgique : De Boeck Supérieur.
- Collège Montmorency (2016). *Rapport d'évaluation techniques de tourisme* (414.A0). Laval : Collège Montmorency, Service du développement pédagogique et de la réussite.
- Collège Montmorency (2018). *Plan de formation. Document complet. Version enseignante. 414.A0 Techniques de tourisme. Spécialisation – Développement et promotion de produits du voyage*. Laval : Collège Montmorency, Service du développement pédagogique et de la réussite.

- Conference Board du Canada (s.d.). *Profil des compétences en innovation 2.0. Les compétences, attitudes et comportements nécessaires pour contribuer à l'innovation en milieu de travail*. Ottawa.
- Conférence Board du Canada (1999). *Profil des compétences relatives à l'employabilité*. Publié par le Consortium d'animation sur la persévérance et la réussite en enseignement supérieur (CAPRES).
- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (2015). Les 11 qualités les plus recherchées par les employeurs en tourisme. *CQRHT*. Repéré à <https://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/carrieres-touristiques/>
- Côté, F. (2014). *Construire des grilles d'évaluation descriptive au collégial*. Montréal : Presses de l'Université du Québec.
- Dionne, B. (2013). *Pour réussir. Guide méthodologique pour les études et la recherche*. Montréal. Les Éditions de la Chenelière.
- Ducharme, G. (2017). *Conception d'une activité d'enseignement d'attitudes professionnelles dans le programme collégial Commercialisation de la mode selon l'alignement pédagogique et le modèle ADDIE*. Essai PERFORMA. Trois-Rivières. Collège Laflèche.
- Gouvernement du Québec (2000). *Programme d'études 414.A0. Techniques de tourisme*. Québec : Ministère de l'Éducation.
- Grisé, S., Trottier, D. (2002). *L'évaluation des attitudes. Guide de formation pour les programmes développés selon l'approche par compétences*. Rimouski. Cégep de Rimouski.
- Jacques, J., Jacques, P. (2019). *Le travail en équipe efficace. Communication et attitudes gagnantes*. Montréal : Fides Éducation.
- Lison, C., Bédard, D., Beaucher, C. et Trudelle, D. (2014). De l'innovation à un modèle de dynamique innovationnelle en enseignement supérieur. *Revue Internationale de Pédagogie de l'Enseignement Supérieur*, 30(1), 1-21.
- Lussier, S. (2012). *L'accompagnement du personnel enseignant au regard de l'enseignement et l'évaluation des attitudes au collégial*. Essai PERFORMA. Montréal. Collège de Maisonneuve.
- Lussier, S et Gosselin, R. (2015). Une démarche pour l'évaluation des attitudes. Dans J.L. Leroux (dir.), *Évaluer les compétences au collégial et à l'Université : un guide pratique*. (p. 628-648). Montréal : Association québécoise de pédagogie collégiale/Les Éditions de la Chenelière éducation.

- Martel, L. (2009). *Élaboration d'un guide d'accompagnement à la reconnaissance des acquis dans le cadre de la formation à l'enseignement collégial*. Essai PERFORMA. Sherbrooke. Université de Sherbrooke.
- Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (2015). *Référentiel de compétences de l'UNESCO*.  
Repéré à [https://fr.unesco.org/sites/default/files/competency\\_framework\\_f.pdf](https://fr.unesco.org/sites/default/files/competency_framework_f.pdf)
- Organisation mondiale du tourisme (2018). *Faits saillants du tourisme OMT du tourisme, édition 2018*. Madrid.  
Repéré à <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419913>
- Paillé, P. (2018). L'analyse qualitative, l'interaction et vous. *Recherches qualitatives*, 37(2), 1–9.
- Paillé, P. (2011). Les conditions de l'analyse qualitative, *SociologieS*, La recherche en actes, Champs de recherche et enjeux de terrain, mis en ligne le 06 juillet 2011.  
Repéré à <http://journals.openedition.org/sociologies/3557>
- Paul, MC. (2016). *La démarche d'accompagnement. Repères méthodologiques et ressources théoriques*. Louvain-la-Neuve, Belgique : De Boeck Supérieur.
- Pratte, M., Ross, J., Petitclerc, R. (2014). *Mieux comprendre le domaine des attitudes*. Rapport de recherche PAREA. Québec et Limoilou. Cégep Garneau et Cégep Limoilou.
- Raymond, D. (2006). *Qu'est-ce qu'apprendre et qu'est-ce qu'enseigner? Un tandem en piste!* Montréal : Association québécoise de pédagogie collégiale (AQPC).
- Vachon, J. (2016). *Conception d'outils (autoévaluation, liste de vérification, grille d'évaluation à échelle descriptive) pour l'évaluation formative des savoir-être professionnels chez les stagiaires du programme collégial Techniques d'inhalothérapie*. Essai PERFORMA. Montréal. Cégep de Rosemont.





**ANNEXE A**  
**GUIDE DE RÉFÉRENCE DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES**  
**DU PROGRAMME ACTUALISÉ DE TECHNIQUES DE TOURISME**  
**DU COLLÈGUE MONTMORENCY – VERSION ÉTUDIANTE**



*Guide de référence des attitudes professionnelles  
du programme actualisé de Techniques de tourisme  
au Collège Montmorency*

*Version étudiante*



*Automne 2018*

Document réalisé par Sylvie Hébert, professeure au Département de techniques de tourisme au Collège Montmorency, dans le cadre de la maîtrise en enseignement au Collégial en concomitance à l'intégration des attitudes professionnelles à la formation en tourisme et à l'actualisation du programme Techniques de tourisme au Collège Montmorency.

Disponible en version électronique seulement.

Troisième version, automne 2018.

<< Dis-moi et j'oublie.

Enseigne-moi et je me souviens.

Fais-moi participer et j'apprends. >>

*(Benjamin Franklin)*

Des remerciements sincères à tous ceux et celles qui ont collaboré de près ou de loin à la réalisation de ce guide de référence.

74

## TABLE DES MATIÈRES

Définitions .....	5
Les attitudes professionnelles du programme .....	6
Les indicateurs de performance .....	7
La répartition des attitudes professionnelles dans la grille de cours .....	10

## Définitions

Attitude :	Une attitude est une disposition intérieure de la personne qui se manifeste par des réactions émotives apprises et ressenties selon ses connaissances, ses croyances et ses perceptions. Cette réponse émotionnelle interne influence positivement ou négativement les comportements et la façon d’agir d’une personne. Ces comportements, actions ou manifestations observables de l’attitude, servent d’assise à l’enseignement et à l’évaluation des attitudes. (Lussier et Gosselin, 2015)
Attitude professionnelle :	Conduite que l’on adopte dans le contexte de travail. État d’esprit qu’une personne adopte à l’égard d’elle-même et de son environnement professionnel qui incite à une manière d’être ou d’agir. (Boudreault, s.d.)
Compétence :	Ensemble intégré d’habiletés cognitives, d’habiletés psychomotrices et de comportements socioaffectifs qui permet d’exercer, au niveau de performance exigé à l’entrée sur le marché du travail, un rôle, une fonction, une tâche ou une activité. (Programme d’études Techniques de tourisme 2000)
Plan de formation :	Le plan de formation présente, tant aux professeures et aux professeurs qu’aux étudiantes et étudiants, comment la Direction des études et l’équipe programme de Techniques de tourisme entendent mettre en place, dans le cadre des cours, l’ensemble des activités d’apprentissage visant à développer les compétences attendues des finissantes et des finissants. (Plan de formation, édition 2018)
Programme d’études :	Un programme est un ensemble intégré de cours visant le développement des compétences montmorenciennes et l’atteinte des objectifs ministériels en fonction des objectifs et standards définis. (Plan de formation, Techniques de tourisme 2018)
Savoir-être :	Le savoir-être est constitué des comportements qu’il est possible d’explicitier et de formaliser à partir des qualités, principes ou comportements qu’un individu doit manifester dans une situation de travail pour démontrer sa compétence. (Boudreault, s.d)

## Les attitudes professionnelles du programme

Comme mentionné dans le plan de formation du programme actualisé de Techniques de tourisme, le Collège Montmorency a retenu six attitudes professionnelles qui sont déterminantes dans la formation :

- |                         |                  |
|-------------------------|------------------|
| 1. Ouverture aux autres | 4. Engagement    |
| 2. Organisation         | 5. Communication |
| 3. Polyvalence          | 6. Autonomie     |

Une définition claire de chacune des attitudes et un référencement adéquat pour l'ensemble des cours spécifiques au programme sont présentés. Le tableau suivant constitue un sommaire des attitudes professionnelles intégrées à la formation. Il procure une vue d'ensemble de la répartition des attitudes professionnelles au sein de la formation en Techniques de tourisme.



SESSION / COURS		SESSION 1					SESSION 2					SESSION 3					SESSION 4					SESSION 5					SESSION 6																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
ATTITUDES PROFESSIONNELLES		Destinations du monde					Produits et services touristiques					Introduction au tourisme					Prise de parole et animation					Destinations urbaines du Québec et de l'Ontario					Service à la clientèle touristique					Portrait du développement régional					Profil des touristes et des marchés					Destinations du Québec					Réception en hôtellerie					Destinations de l'Europe					ANGLAIS (CONTR)					BUREAUTIQUE (CONTR)					Guide de site					Transports en tourisme					Destinations soleil					Marketing du tourisme					Médias et communication en tourisme					LANGUES (CONTR_esp_ajlm)					Destinations de l'Amérique du Nord					Techniques de vente en tourisme					Conception de forfaits touristiques					Stage d'exploration en tourisme					GÉOGRAPHIE (CONTR)					Guide accompagnateur					Systèmes de réservations informatiques					Opérations administratives en tourisme					Supervision en hôtellerie					Organisation d'événements					Projet de fin d'études en tourisme					Tourisme de nature					Droit et éthique en tourisme					Gestion informatisée de circuits touristiques					Entrepreneuriat en tourisme					Stage d'intégration au marché du travail: local					Stage d'intégration au marché du travail: international																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
Définitions / Indicateurs																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					

## Les indicateurs de performance

Pour favoriser une représentation juste des attitudes professionnelles, quatre à six indicateurs (comportements attendus) sont identifiés pour chacune d'entre elles. Les indicateurs deviennent ainsi une source de référence pour la création d'outils pédagogiques pour le corps professoral, mais aussi un repère d'apprentissage pour la population étudiante.

Par conséquent, le niveau de démonstration faite par l'étudiante ou l'étudiant de sa capacité à planifier, à effectuer des tâches diverses dans des contextes variés, à s'impliquer par des actions concrètes dans des activités, à transmettre des informations et à prendre en charge ses responsabilités deviennent des critères d'évaluation.

Au même titre que les savoirs et les savoir-faire visés par le programme, les attitudes professionnelles du programme actualisé de Techniques de tourisme au Collège Montmorency seront enseignées et évaluées tout au long du parcours dans les cours spécifiques (414).

De manière plus concrète, les encadrés suivants présentent une définition pour chacune des attitudes, leurs indicateurs (comportements observables) et une brève contextualisation des attitudes professionnelles en lien avec l'industrie du tourisme.

Ouverture aux autres	
Définition	Indicateurs
Capacité à démontrer de l'intérêt et de la tolérance envers les autres et dans différentes situations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je manifeste de l'intérêt envers les autres.</li> <li>• Je respecte les règles de politesse, de civisme, d'étiquette et de bienséance.</li> <li>• Je respecte les besoins et les attentes des autres.</li> <li>• Je m'adapte à différents types de situation.</li> </ul>

L'ouverture aux autres est un enjeu majeur en tourisme, et ce, peu importe les fonctions, les tâches et le sous-secteur d'activité. Les personnes qui visent un emploi dans une industrie de service doivent reconnaître l'importance et les enjeux liés à cette attitude. Cette attitude sera enseignée dès la 1<sup>re</sup> session.

Organisation	
Définition	Indicateurs
Capacité à planifier les activités et les ressources nécessaires à l'accomplissement de la tâche.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je travaille avec précision et clarté.</li> <li>• Je m'assure d'avoir tout le matériel nécessaire pour effectuer ma tâche.</li> <li>• Je sélectionne les informations nécessaires à une prise de décision.</li> <li>• Je respecte les consignes données selon le type d'activité.</li> <li>• J'accomplis les tâches en fonction de leur importance relative.</li> </ul>

Bien que cette attitude se manifeste de différentes manières selon les divers métiers, elle est une nécessité dans tous les sous-secteurs de l'industrie du tourisme. Le rôle d'une technicienne ou d'un technicien en tourisme exige en tout temps un minimum d'organisation ainsi que la capacité de travailler selon un mode multitâche. L'enseignement de cette attitude est amené sous différents angles dès la 1<sup>re</sup> session et tout au long de la formation.

Polyvalence	
Définition	Indicateurs
Capacité à effectuer des tâches diverses dans des contextes variés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je m'adapte aux situations imprévues et aux changements.</li> <li>• Je compose avec les éléments de mon environnement.</li> <li>• J'adhère à la mission de l'entreprise ou de l'organisme.</li> <li>• Je m'assure d'un rendement de qualité, peu importe ma tâche.</li> <li>• Je traite les dossiers selon un ordre de priorité.</li> </ul>

Les événements locaux, régionaux, nationaux et internationaux sont d'une importance cruciale dans le quotidien d'une technicienne ou d'un technicien en tourisme, créant des contextes de travail variés auxquels il faut pouvoir s'adapter. Les défis sont en effet nombreux dans une industrie où les changements et les imprévus constituent souvent la routine et requièrent une polyvalence constante. Initié d'abord dans le cours *Introduction du tourisme* à la 1<sup>re</sup> session, l'enseignement de cette attitude se poursuit aux sessions 3, 4, 5 et 6. Certains comportements sont davantage observables lors d'activités hors classe.

Engagement	
Définition	Indicateurs
Capacité à s'impliquer par des actions concrètes dans un contexte donné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je trouve les moyens nécessaires pour caractériser les produits et services.</li> <li>• Je démontre de l'intérêt pour les faits d'actualité.</li> <li>• Je respecte les étapes du travail à accomplir.</li> <li>• Je propose des actions pour répondre à une problématique.</li> <li>• Je collabore à des projets d'équipe.</li> <li>• J'accorde de l'importance aux exigences d'une relation d'affaires.</li> </ul>

Chacun des sous-secteurs de l'industrie du tourisme s'attend à avoir dans son équipe professionnelle du personnel impliqué. C'est par le biais des actions posées qu'une technicienne ou un technicien en tourisme témoigne de son engagement, bien que le type et les niveaux attendus varient selon

les contextes de travail. L'engagement favorise notamment l'intégration, mais aussi la mobilité professionnelle. L'enseignement de cette attitude débutera dès la 1<sup>re</sup> session.

Communication	
Définition	Indicateurs
Capacité à transmettre des informations en s'adaptant aux personnes et aux circonstances.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'utilise un langage verbal ou non verbal approprié en toutes circonstances.</li> <li>• J'utilise les normes linguistiques lors de communications écrites.</li> <li>• Je sélectionne l'information en fonction de ce qui est nécessaire à savoir et à transmettre.</li> <li>• Je démontre une écoute attentive auprès de mes interlocuteurs.</li> <li>• J'utilise le bon outil de communication pour transmettre le message.</li> </ul>

La communication juste et efficace est nécessaire en tourisme, et ce, peu importe la langue ou l'outil choisi. La capacité à transmettre des informations en s'adaptant aux personnes et aux circonstances fait partie des compétences d'une technicienne ou d'un technicien en tourisme, qui doit démontrer une communication appropriée en toutes occasions. L'enseignement de cette attitude s'échelonne de la 1<sup>re</sup> session jusqu'à la 4<sup>e</sup> et est repris à la dernière session.

Autonomie	
Définition	Indicateurs
Capacité à prendre en charge ses responsabilités afin de poser des actions appropriées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vais chercher le matériel et l'aide nécessaires en cas de besoin.</li> <li>• Je suis en mesure d'exécuter mes tâches sans le soutien constant d'une tierce personne.</li> <li>• Je prends des décisions en tenant compte des cibles à atteindre.</li> <li>• Je respecte les limites de mon rôle.</li> </ul>

Bien que le travail d'équipe soit valorisé dans l'industrie du tourisme, il est primordial qu'une technicienne ou un technicien en tourisme soit en mesure de reconnaître son champ d'action et de prendre des décisions selon son rôle et en fonction des objectifs à atteindre. La capacité à travailler seul fait aussi partie d'une chaîne d'actions pour atteindre les objectifs souhaités. Le développement de cette attitude s'amorce dès la 2<sup>e</sup> session et se poursuit tout au long de la formation.

#### **La répartition des attitudes professionnelles dans la grille de cours**

L'intégration des attitudes professionnelles dans la grille programme permet d'avoir une vision globale de la répartition de ces dernières et des comportements observables dans les cours. Cette grille se trouve à la page suivante.

	SESSION 1 / COURS	SESSION 1	SESSION 2	SESSION 3	SESSION 4	SESSION 5	SESSION 6
ATTITUDES PROFESSIONNELLES							
Définitions / Indicateurs							
Ouverture aux autres - Capacité à démontrer de l'intérêt et de la tolérance envers les autres et dans différentes situations.		X	X			X	X
Je m'adapte à différents types de situations.						X	X
Je respecte les règles de politesse, de civisme, d'étiquette et de bienséance.		X				X	X
Je manifeste de l'intérêt envers les autres.		X				X	X
Je respecte les besoins et les attentes des autres.			X			X	X
Ouverture - Capacité à planifier les activités et les ressources nécessaires à l'exécution de la tâche.	X		X	X	X	X	X
Je respecte les consignes données selon le type d'activité.					X	X	X
Je m'assure d'avoir tout le matériel nécessaire pour effectuer ma tâche.			X		X	X	X
Je travaille avec précision et dévouement.	X				X	X	X
J'accomplis les tâches en fonction de leur importance relative.						X	X
Je sélectionne les informations nécessaires à une prise de décision.			X	X		X	X
Polyvalence - Capacité à effectuer des tâches diverses dans des contextes variés.	X			X	X	X	X
Je m'assure d'un rendement de qualité pour importer ma tâche.		X			X	X	X
Je m'adapte aux situations imprévues et aux changements.				X		X	X
Je compose avec les éléments de mon environnement.						X	X
Je traite les dossiers selon un ordre de priorité.						X	X
J'adhère à la mission de l'entreprise ou de l'organisme.				X		X	X
Engagement - Capacité à s'impliquer par des actions concrètes dans un contexte donné.	X	X	X	X	X	X	X
Je collabore à des projets d'équipe.				X		X	X
Je trouve les moyens nécessaires pour caractériser les produits et services.	X			X	X	X	X
Je propose des actions pour répondre à une demande.	X			X	X	X	X
Je démontre de l'intérêt pour les faits d'actualité.	X		X	X	X	X	X
Je respecte les étapes du travail à accomplir.						X	X
J'accorde de l'importance aux exigences d'une relation d'affaires.						X	X
Communication - Capacité à transmettre des informations en s'adaptant aux personnes et aux différents contextes.	X	X	X	X	X	X	X
J'utilise un langage verbal ou non verbal approprié en toutes circonstances.		X				X	X
Je démontre une écoute active auprès de mes interlocuteurs.					X	X	X
J'utilise les normes linguistiques de communication écrites.	X				X	X	X
Je sélectionne l'information en fonction de ce qui est nécessaire à savoir et à transmettre.	X		X	X	X	X	X
J'utilise le bon outil de communication pour transmettre le message.					X	X	X
Autonomie - Capacité à prendre en charge ses responsabilités afin de mener à bien les actions appropriées.		X		X		X	X
Je vais chercher le matériel et l'aide nécessaires en cas de besoin.		X				X	X
Je suis en mesure d'exécuter mes tâches sans le soutien constant d'une tierce personne.			X			X	X
Je prends des décisions en tenant compte des conséquences.						X	X
Je respecte les limites de mon rôle.					X		X

**ANNEXE B**  
**GUIDE DE RÉFÉRENCE DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES**  
**DU PROGRAMME ACTUALISÉ DE TECHNIQUES DE TOURISME**  
**DU COLLÈGUE MONTMORENCY – VERSION ENSEIGNANTE**





*Guide de référence des attitudes professionnelles  
du programme actualisé de Techniques de  
tourisme au Collège Montmorency*

*Version enseignante*



*Automne 2018*

Document réalisé par Sylvie Hébert, professeure au Département de techniques de tourisme au Collège Montmorency, dans le cadre de la maîtrise en enseignement au Collégial en concomitance à l'intégration des attitudes professionnelles à la formation en tourisme et à l'actualisation du programme Techniques de tourisme au Collège Montmorency.

Disponible en version électronique seulement.

Troisième version, déposée automne 2018.

<<Dis-moi et j'oublie.

Enseigne-moi et je me souviens.

Fais-moi participer et j'apprends. >>

*(Benjamin Franklin)*

Des remerciements sincères à tous ceux et celles qui ont collaboré de près ou de le loin à la réalisation de ce guide de référence.

**TABLE DES MATIÈRES**

Définitions.....	5
Introduction.....	6
Les attitudes professionnelles du programme.....	7
Les indicateurs de performance.....	8
La répartition des attitudes professionnelles dans la grille de cours.....	12
Le contexte d'apprentissage.....	13
Des stratégies d'enseignement, d'apprentissage et d'évaluation.....	13
Références bibliographiques.....	23

## Définitions

Attitude :	Une attitude est une disposition intérieure de la personne qui se manifeste par des réactions émotives apprises et ressenties selon ses connaissances, ses croyances et ses perceptions. Cette réponse émotionnelle interne influence positivement ou négativement les comportements et la façon d’agir d’une personne. Ces comportements, actions ou manifestations observables de l’attitude, servent d’assise à l’enseignement et à l’évaluation des attitudes. (Lussier et Gosselin, 2015)
Attitude professionnelle :	Conduite que l’on adopte dans le contexte de travail. État d’esprit qu’une personne adopte à l’égard d’elle-même et de son environnement professionnel qui incite à une manière d’être ou d’agir. (Boudreault, s.d.)
Compétence :	Ensemble intégré d’habiletés cognitives, d’habiletés psychomotrices et de comportements socioaffectifs qui permet d’exercer, au niveau de performance exigé à l’entrée sur le marché du travail, un rôle, une fonction, une tâche ou une activité. (Programme d’études Techniques de tourisme 2000)
Plan de formation :	Le plan de formation présente, tant aux professeures et aux professeurs qu’aux étudiantes et étudiants, comment la Direction des études et l’équipe programme de Techniques de tourisme entendent mettre en place, dans le cadre des cours, l’ensemble des activités d’apprentissage visant à développer les compétences attendues des finissantes et des finissants. (Plan de formation, édition 2018)
Programme d’études :	Un programme est un ensemble intégré de cours visant le développement des compétences montmorenciennes et l’atteinte des objectifs ministériels en fonction des objectifs et standards définis. (Plan de formation, Techniques de tourisme 2018)
Savoir-être :	Le savoir-être est constitué des comportements qu’il est possible d’explicitier et de formaliser à partir des qualités, principes ou comportements qu’un individu doit manifester dans une situation de travail pour démontrer sa compétence. (Boudreault, s.d.)

## **Introduction**

Réalisé dans le cadre de l'actualisation du programme de Techniques de tourisme au Collège Montmorency, la finalité de ce projet d'intégration des attitudes professionnelles est de permettre aux étudiantes et aux étudiants de s'engager dans une formation qui englobe les attitudes professionnelles. Parce qu'il s'agit d'un nouveau concept à enseigner et évaluer, nous avons conçu un guide de référence pour les professeures et professeurs de ce département.

Comme recommandé par Pratte, Ross et Petitclerc (2014), il importe d'être suffisamment large dans la démarche qui délimite chaque attitude pour être en mesure d'adapter l'enseignement selon les besoins de chacun des milieux. Les attitudes professionnelles de la formation en tourisme sont sélectionnées notamment à partir du programme d'études et du rapport d'évaluation.

L'évaluation des apprentissages en ce qui a trait aux attitudes professionnelles s'appuie sur des indicateurs qui sont des comportements observables. Le personnel enseignant sélectionnera des activités d'apprentissage et d'évaluation appropriées pour chacun des cours.

Le présent document se veut un guide de référence pour les membres du département de Techniques de tourisme au regard de l'intégration des attitudes professionnelles au programme actualisé.

## **Les attitudes professionnelles du programme**

Comme mentionné dans le plan de formation du programme actualisé de Techniques de tourisme, le Collège Montmorency a retenu six attitudes professionnelles qui sont déterminantes dans la formation :

- Ouverture aux autres
- Organisation
- Polyvalence
- Engagement
- Communication
- Autonomie

Une définition claire de chacune des attitudes et un référencement adéquat pour l'ensemble des cours spécifiques au programme sont présentés. Le tableau suivant constitue un sommaire des attitudes professionnelles intégrées à la formation. Il procure une vue d'ensemble de la répartition des attitudes professionnelles au sein de la formation en Techniques de tourisme.

SESSION / COURS		SESSION 1					SESSION 2					SESSION 3					SESSION 4					SESSION 5					SESSION 6																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
ATTITUDES PROFESSIONNELLES		Destinations du monde					Produits et services touristiques					Introduction au tourisme					Prise de parole et animation					Destinations urbaines du Québec et de l'Ontario					Service à la clientèle touristique					Portrait du développement régional					Profil des touristes et des marchés					Destinations du Québec					Réception en hôtellerie					Destinations de l'Europe					ANGLAIS (CONTR)					BUREAUTIQUE (CONTR)					Guide de site					Transports en tourisme					Destinations soleil					Marketing du tourisme					Médias et communication en tourisme					LANGUES (CONTR_esp_allim)					Destinations de l'Amérique du Nord					Techniques de vente en tourisme					Conception de forfaits touristiques					Stage d'exploration en tourisme					GÉOGRAPHIE (CONTR)					Guide accompagnateur					Systèmes de réservations informatisées					Opérations administratives en tourisme					Supervision en hôtellerie					Organisation d'événements					Projet de fin d'études en tourisme					Tourisme de nature					Droit et éthique en tourisme					Gestion informatisée de circuits touristiques					Entreprenariat en tourisme					Stage d'intégration au marché du travail : local					Stage d'intégration au marché du travail : international																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
Définitions / Indicateurs																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					



**Les indicateurs de performance**

Pour favoriser une représentation juste des attitudes professionnelles, quatre à six indicateurs (comportements attendus) sont identifiés pour chacune d'entre elles. Les indicateurs deviennent ainsi une source de référence pour la création d'outils pédagogiques pour le corps professoral, mais aussi un repère d'apprentissage pour la population étudiante.

Par conséquent, le niveau de démonstration faite par l'étudiante ou l'étudiant de sa capacité à planifier, à effectuer des tâches diverses dans des contextes variés, à s'impliquer par des actions concrètes dans des activités, à transmettre des informations et à prendre en charge ses responsabilités deviennent des critères d'évaluation.

Au même titre que les savoirs et les savoir-faire visés par le programme, les attitudes professionnelles du programme actualisé de Techniques de tourisme au Collège Montmorency seront enseignées et évaluées tout au long du parcours dans les cours spécifiques (414).

De manière plus concrète, les encadrés suivants présentent une définition pour chacune des attitudes, leurs indicateurs (comportements observables) et une brève contextualisation des attitudes professionnelles en lien avec l'industrie du tourisme.

Ouverture aux autres	
Définition	Indicateurs
Capacité à démontrer de l'intérêt et de la tolérance envers les autres et dans différentes situations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je manifeste de l'intérêt envers les autres.</li> <li>• Je respecte les règles de politesse, de civisme, d'étiquette et de bienséance.</li> <li>• Je respecte les besoins et les attentes des autres.</li> <li>• Je m'adapte à différents types de situation.</li> </ul>

L'ouverture aux autres est un enjeu majeur en tourisme, et ce, peu importe les fonctions, les tâches et le sous-secteur d'activité. Les personnes qui visent un emploi dans une industrie de service doivent reconnaître l'importance et les enjeux liés à cette attitude. Cette attitude sera enseignée dès la 1<sup>re</sup> session.

Organisation	
Définition	Indicateurs
Capacité à planifier les activités et les ressources nécessaires à l'accomplissement de la tâche.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je travaille avec précision et clarté.</li> <li>• Je m'assure d'avoir tout le matériel nécessaire pour effectuer ma tâche.</li> <li>• Je sélectionne les informations nécessaires à une prise de décision.</li> <li>• Je respecte les consignes données selon le type d'activité.</li> <li>• J'accomplis les tâches en fonction de leur importance relative.</li> </ul>

Bien que cette attitude se manifeste de différentes manières selon les divers métiers, elle est une nécessité dans tous les sous-secteurs de l'industrie du tourisme. Le rôle d'une technicienne ou d'un technicien en tourisme exige en tout temps un minimum d'organisation ainsi que la capacité de travailler selon un mode multitâche. L'enseignement de cette attitude est amené sous différents angles dès la 1<sup>re</sup> session et tout au long de la formation.

Polyvalence	
Définition	Indicateurs
Capacité à effectuer des tâches diverses dans des contextes variés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je m'adapte aux situations imprévues et aux changements.</li> <li>• Je compose avec les éléments de mon environnement.</li> <li>• J'adhère à la mission de l'entreprise ou de l'organisme.</li> <li>• Je m'assure d'un rendement de qualité, peu importe ma tâche.</li> <li>• Je traite les dossiers selon un ordre de priorité.</li> </ul>

Les événements locaux, régionaux, nationaux et internationaux sont d'une importance cruciale dans le quotidien d'une technicienne ou d'un technicien en tourisme, créant des contextes de travail variés auxquels il faut pouvoir s'adapter. Les défis sont en effet nombreux dans une industrie où les changements et les imprévus constituent souvent la routine et requièrent une polyvalence constante. Initié d'abord dans le cours *Introduction du tourisme* à la 1<sup>re</sup> session, l'enseignement de cette attitude se poursuit aux sessions 3, 4, 5 et 6. Certains comportements sont davantage observables lors d'activités hors classe.

Engagement	
Définition	Indicateurs
Capacité à s'impliquer par des actions concrètes dans un contexte donné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je trouve les moyens nécessaires pour caractériser les produits et services.</li> <li>• Je démontre de l'intérêt pour les faits d'actualité.</li> <li>• Je respecte les étapes du travail à accomplir.</li> <li>• Je propose des actions pour répondre à une problématique.</li> <li>• Je collabore à des projets d'équipe.</li> <li>• J'accorde de l'importance aux exigences d'une relation d'affaires.</li> </ul>

Chacun des sous-secteurs de l'industrie du tourisme s'attend à avoir dans son équipe professionnelle du personnel impliqué. C'est par le biais des actions posées qu'une technicienne ou un technicien en tourisme témoigne de son engagement, bien que le type et les niveaux attendus varient selon les contextes de travail. L'engagement favorise notamment l'intégration, mais aussi la mobilité professionnelle. L'enseignement de cette attitude débutera dès la 1<sup>re</sup> session.

Communication	
Définition	Indicateurs
Capacité à transmettre des informations en s'adaptant aux personnes et aux circonstances.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'utilise un langage verbal ou non verbal approprié en toutes circonstances.</li> <li>• J'utilise les normes linguistiques lors de communications écrites.</li> <li>• Je sélectionne l'information en fonction de ce qui est nécessaire à savoir et à transmettre.</li> <li>• Je démontre une écoute attentive auprès de mes interlocuteurs.</li> <li>• J'utilise le bon outil de communication pour transmettre le message.</li> </ul>

La communication juste et efficace est nécessaire en tourisme, et ce, peu importe la langue ou l'outil choisi. La capacité à transmettre des informations en s'adaptant aux personnes et aux circonstances fait partie des compétences d'une technicienne ou d'un technicien en tourisme, qui doit démontrer une communication appropriée en toutes occasions. L'enseignement de cette attitude s'échelonne de la 1<sup>re</sup> session jusqu'à la 4<sup>e</sup> et est repris à la dernière session.

Autonomie	
Définition	Indicateurs
Capacité à prendre en charge ses responsabilités afin de poser des actions appropriées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vais chercher le matériel et l'aide nécessaires en cas de besoin.</li> <li>• Je suis en mesure d'exécuter mes tâches sans le soutien constant d'une tierce personne.</li> <li>• Je prends des décisions en tenant compte des cibles à atteindre.</li> <li>• Je respecte les limites de mon rôle.</li> </ul>

Bien que le travail d'équipe soit valorisé dans l'industrie du tourisme, il est primordial qu'une technicienne ou un technicien en tourisme soit en mesure de reconnaître son champ d'action et de prendre des décisions selon son rôle et en fonction des objectifs à atteindre. La capacité à travailler seul fait aussi partie d'une chaîne d'actions pour atteindre les objectifs souhaités. Le développement de cette attitude s'amorce dès la 2<sup>e</sup> session et se poursuit tout au long de la formation.

## La répartition des attitudes professionnelles dans la grille de cours

L'intégration des attitudes professionnelles dans la grille programme permet d'avoir une vision globale de la répartition de ces dernières et des comportements observables dans les cours.

SESSION / COURS	SESSION 1	SESSION 2	SESSION 3	SESSION 4	SESSION 5	SESSION 6
ATTITUDES PROFESSIONNELLES	Destinations du monde Produits et services touristiques Introduction au tourisme Prise de parole et animation Destinations urbaines du Québec et de l'Ontario Service à la clientèle touristique	Portrait du développement régional Profil des touristes et des marchés Destinations du Québec Réception en hôtellerie Destinations de l'Europe	ANGLAIS (CONTR) BUREAU/TIQUE (CONTR) Guide de site Transports en tourisme Destinations soliel Marketing du tourisme	Médias et communication en tourisme LANGUES (CONTR, esp, allm) Destinations de l'Amérique du Nord Techniques de vente en tourisme Conception de forfaits touristiques Stage d'exploration en tourisme	GÉOGRAPHIE (CONTR) Guide accompagnateur Systèmes de réservations informatisés Opérations administratives en tourisme Supervision en hôtellerie Organisation d'événements	Projet de fin d'études en tourisme Tourisme de nature Droit et éthique en tourisme Gestion informatique de circuits touristiques Entrepreneuriat en tourisme Stage d'intégration au marché du travail - local Stage d'intégration au marché du travail international
<b>Définitions / Indicateurs</b>						
<b>Ouverture aux autres - Capacité à démontrer de l'intérêt et de la tolérance envers les autres et dans différentes situations.</b>	x	x		x		x
Je m'adapte à différents types de situation.						
Je respecte les règles de politesse, de civisme, d'étiquette et de bienséance.	x			x		x
Je manifeste de l'intérêt envers les autres.	x			x		x
Je respecte les besoins et les attentes des autres.		x		x		x
<b>Organisation - Capacité à planifier les activités et les ressources nécessaires à l'accomplissement de la tâche.</b>	x	x	x	x	x	x
Je respecte les consignes données selon le type d'activité.						
Je m'assure d'avoir tout le matériel nécessaire pour effectuer ma tâche.		x				
Je travaille avec précision et clarté.	x					
J'accomplis les tâches en fonction de leur importance relative.						
Je sélectionne les informations nécessaires à une prise de décision.		x	x	x		x
<b>Polyvalence - Capacité à effectuer des tâches diverses dans des contextes variés.</b>	x					
Je m'assure d'un rendement de qualité peu importe ma tâche.			x		x	x
Je m'adapte aux situations imprévues et aux	x					
Je compose avec les éléments de mon environnement.			x			
Je traite les dossiers selon un ordre de priorité.					x	
J'adhère à la mission de l'entreprise ou de l'organisme.			x			
<b>Engagement - Capacité à s'impliquer par des actions concrètes dans un contexte donné.</b>	x	x	x	x	x	x
Je collabore à des projets d'équipe.						
Je trouve les moyens nécessaires pour caractériser les produits et services.	x		x			
Je propose des actions pour répondre à une						
Je démontre de l'intérêt pour les faits d'actualité.	x	x		x		x
Je respecte les étapes du travail à accomplir.			x			
J'accorde de l'importance aux exigences d'une relation d'affaires.						
<b>Communication - Capacité à transmettre des informations en s'adaptant aux personnes et aux circonstances.</b>	x	x	x	x		x
J'utilise un langage verbal ou non verbal approprié en toutes circonstances.		x				
Je démontre une écoute attentive auprès de mes interlocuteurs.						
J'utilise les normes linguistiques lors de communications écrites.						
Je sélectionne l'information en fonction de ce qui est nécessaire à savoir et à transmettre.	x	x	x	x		x
J'utilise le bon outil de communication pour transmettre le message.						
<b>Autonomie - Capacité à prendre en charge ses responsabilités afin de poser des actions appropriées.</b>		x	x		x	x
Je vais chercher le matériel et l'aide nécessaires en cas de besoin.	x					
Je suis en mesure d'exécuter mes tâches sans le soutien constant d'une tierce personne.		x				
Je prends des décisions en tenant compte des cibles à atteindre.			x			
Je respecte les limites de mon rôle.				x		

**Le contexte d'apprentissage**

Il s'avère important de permettre à la population étudiante de développer les attitudes professionnelles ciblées par la formation, que ce soit dans le cadre d'un travail d'équipe ou d'un travail individuel; qu'il s'agisse d'une réalisation fictive ou réelle — en partenariat avec des entreprises du milieu et en relation avec certains fournisseurs de service — ou d'une recherche en tourisme. Que le cours ait lieu dans une classe sèche, en laboratoire informatique, à l'extérieur du Collège ou à bord d'un véhicule de transport, le contexte d'apprentissage doit toujours être favorable à l'atteinte des objectifs. Le matériel nécessaire, les références adéquates, la documentation pertinente, les situations courantes de guidage et l'utilisation des bons moyens de communication sont également des exemples de repères importants.

**Des stratégies d'enseignement et d'évaluation**

Les méthodes pour enseigner et les outils pour évaluer les attitudes professionnelles peuvent varier. Bien que le choix du matériel pédagogique relève de l'autonomie du corps professoral, le portrait que dresse Ducharme (2017), en comparant ses données à celles de Beauchamp (2013) au sujet des méthodes pédagogiques considérées comme étant les plus efficaces, est intéressant. Selon le type de cours et le contexte d'apprentissage, les professeures et les professeurs du département peuvent s'en inspirer.

Ducharme (2017)	Beauchamp (2013)
1. Mise en situation (100 %)	1. Supervision de stage (87,81 %)
2. Travail en équipe (87,5 %)	2. Travail en équipe (55,52 %)
3. Travail en laboratoire en petits groupes (87,5 %)	3. Jeux de rôles (53,19 %)
4. Cours-conférence (75 %)	4. Laboratoire en petit groupe (52,61 %)
5. Groupe-discussion (75 %)	5. Groupe-discussion (51,64 %)
6. Supervision de stage (75 %)	6. Cours magistral (42,75 %)
7. Présentation orale en classe par les étudiantes et les étudiants (62,5 %)	7. Apprentissage coopératif (42,15 %)
8. Jeux de rôles (62,5 %)	8. Tutorat (41,02 %)
9. Études de cas (62,5 %)	9. Présentation orale (37,15 %)
10. Cours magistral (50 %)	10. Exposé séminaire (31,25 %)
11. Tutorat (50 %)	11. Lecture dirigée (19,93 %)
12. Apprentissage coopératif (37,5 %)	12. Cours-conférence (16,05 %)
13. Exposé en séminaire (12,5 %)	13. Cours en ligne (4,45 %)
14. Lecture dirigée (12,5 %)	14. Enseignement à distance (3,85 %)

Les attitudes professionnelles peuvent aussi être abordées sous trois angles différents : le cognitif, l'affectif et le comportemental. Selon Boudreault (2014), il y a deux façons pour faire développer des savoirs-être : donner l'exemple dans ses comportements et offrir une situation pour les faire manifester. Selon les cibles visées, le choix des composantes varie. La composante affective pourrait se manifester entre autres à travers la rédaction d'un journal de bord dans le cadre de la réalisation d'un projet. Ce pourrait être une occasion de faire une réflexion sur ses apprentissages (métacognition), alors qu'inviter les étudiantes et les étudiants à définir une attitude dans leurs propres mots relève du domaine cognitif. Ce type d'activité peut servir à valider des connaissances déclaratives. Aborder les attitudes professionnelles sous l'angle du comportement permet à l'étudiante ou l'étudiant de manifester sa compréhension de l'attitude, et c'est principalement ce qui est recherché.

Rappelons que le contexte dans lequel l'évaluation des attitudes est réalisée peut parfois venir influencer le comportement de l'étudiante ou de l'étudiant, mais aussi l'interprétation que la professeure ou le professeur peut avoir (Gosselin, 2010). Parce qu'elle dispose de critères descriptifs et objectifs, la grille d'appréciation à échelle descriptive pour l'évaluation des attitudes professionnelles est souhaitable (Gosselin et Lussier, 2015). À titre d'exemple, six cours du programme ont été sélectionnés et une grille d'appréciation à échelle descriptive est proposée. Le choix des cours est notamment un prétexte pour montrer la gradation, parce qu'on ne peut pas exiger la même chose des étudiantes et des étudiants au terme de la 1<sup>re</sup> année en regard des années suivantes. De plus, la grille permet d'avoir un regard commun entre nous par rapport au niveau d'attente exigé à l'égard des attitudes professionnelles.

Première session	Destinations du monde		
<b>Communication</b>	Capacité à transmettre efficacement des informations à un ou plusieurs interlocuteurs en s'adaptant à la personne ou aux personnes, au contexte et aux circonstances.		
<b>Indicateur</b>	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent
Je sélectionne l'information en fonction de ce qui est nécessaire à savoir et à transmettre.	L'étudiante ou l'étudiant éprouve de la difficulté et n'arrive pas à sélectionner l'information en fonction de ce qui est nécessaire à savoir et à transmettre.	L'étudiante ou l'étudiant éprouve certaines difficultés au moment de sélectionner l'information en fonction de ce qui est nécessaire à transmettre pour une destination du monde.	L'étudiante ou l'étudiant sélectionne l'information en fonction de ce qui est nécessaire à transmettre pour certaines destinations du monde.
<b>Engagement</b>	Capacité à s'impliquer par des actions concrètes dans un contexte donné.		
<b>Indicateur</b>	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent
Je démontre de l'intérêt pour les faits d'actualité.	L'étudiante ou l'étudiant se sent peu concerné par les faits d'actualité dans le monde et ne contribue pas aux échanges.	L'étudiante ou l'étudiant démontre de l'intérêt et respecte le point de vue des autres sur certains faits d'actualité dans le monde.	L'étudiante ou l'étudiant exprime son opinion et pose des questions pertinentes sur des faits d'actualité dans le monde.



Deuxième session	Réception en hôtellerie		
<b>Engagement</b>	Capacité à s'impliquer par des actions concrètes dans un contexte donné.		
<b>Indicateur</b>	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent
Je respecte les étapes du travail à accomplir.	L'étudiante ou l'étudiant ne respecte pas les étapes du travail à accomplir à la réception en hôtellerie et travaille de façon désorganisé.	L'étudiante ou l'étudiant respecte la majorité du temps les étapes du travail à accomplir à la réception en hôtellerie.	L'étudiante ou l'étudiant est soucieux de respecter les étapes du travail à accomplir à la réception en hôtellerie.
<b>Autonomie</b>	Capacité à prendre en charge ses responsabilités afin de poser des actions appropriées.		
<b>Indicateur</b>	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent
Je vais chercher le matériel et l'aide nécessaires en cas de besoin.	L'étudiante ou l'étudiant pose des questions constamment à une tierce personne pour exécuter ses tâches.	L'étudiante ou l'étudiant a besoin parfois du soutien d'une tierce personne pour exécuter ses tâches.	L'étudiante ou l'étudiant exécute ses tâches sans le soutien constant d'une tierce personne.

Troisième session	Destinations soleil		
<b>Engagement</b>	Capacité à s'impliquer par des actions concrètes dans un contexte donné.		
<b>Indicateur</b>	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent
Je trouve les moyens nécessaires pour caractériser les produits et services.	L'étudiante ou l'étudiant trouve rarement les moyens nécessaires pour caractériser les produits et les services d'une destination soleil.	L'étudiante ou l'étudiant n'utilise pas toujours les moyens nécessaires pour caractériser les produits et les services de certaines destinations soleil.	L'étudiante ou l'étudiant trouve les moyens nécessaires pour caractériser les produits et les services de plusieurs destinations soleil.
<b>Communication</b>	Capacité à transmettre efficacement des informations à un ou plusieurs interlocuteurs en s'adaptant à la personne ou aux personnes, au contexte et aux circonstances.		
<b>indicateur</b>	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent
Je sélectionne l'information en fonction de ce qui est nécessaire à savoir et à transmettre.	L'étudiante ou l'étudiant éprouve de la difficulté et n'arrive pas à sélectionner l'information en fonction de ce qui est nécessaire à savoir et à transmettre à propos d'une destination soleil.	L'étudiante ou l'étudiant éprouve certaines difficultés au moment de sélectionner l'information en fonction de ce qui est nécessaire à transmettre à propos de certaines destinations soleil.	L'étudiante ou l'étudiant sélectionne l'information en fonction de ce qui est nécessaire à transmettre à propos de plusieurs destinations soleil.

Quatrième session	Conception de forfaits touristique		
<b>Engagement</b>	Capacité à s'impliquer par des actions concrètes dans un contexte donné.		
<b>Indicateur</b>	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent
Je respecte les étapes du travail à accomplir.	L'étudiant néglige les étapes du travail à accomplir et ne se soucie pas des conséquences.	L'étudiante ou l'étudiant respecte les étapes à accomplir et arrive à une proposition acceptable.	L'étudiante ou l'étudiant respecte les étapes du travail à accomplir et se soucie du résultat.
<b>Organisation</b>	Capacité à planifier les activités et les ressources nécessaires à l'accomplissement de la tâche.		
<b>Indicateur</b>	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent
Je respecte les consignes données selon le type d'activité.	L'étudiante ou l'étudiant ne se soucie pas d'avoir le matériel nécessaire pour accomplir sa tâche.	L'étudiante ou l'étudiant se soucie d'avoir le matériel nécessaire pour accomplir sa tâche, mais ne respecte pas toujours les consignes données.	L'étudiante ou l'étudiant arrive préparé et respecte les consignes données selon le type d'activité.

Cinquième session	Guide accompagnateur		
<b>Polyvalence</b>	Capacité à effectuer des tâches diverses dans des circonstances variées.		
Indicateur	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent
Je m'adapte aux situations imprévues et aux changements.	L'étudiante ou l'étudiant perd ses repères lorsque surviennent des situations imprévues et des changements.	L'étudiante ou l'étudiante manifeste de l'intérêt pour s'adapter aux situations imprévues et aux changements, même si on peut sentir une certaine hésitation.	L'étudiante ou l'étudiant s'adapte aux situations imprévues et aux changements.
<b>Autonomie</b>	Capacité à prendre en charge ses responsabilités afin de poser des actions appropriées.		
Indicateur	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent
Je suis en mesure d'exécuter mes tâches sans le soutien constant d'une tierce personne.	L'étudiante ou l'étudiant n'est pas en mesure d'exécuter ses tâches sans le soutien constant d'une tierce personne.	L'étudiante ou l'étudiant nécessite à l'occasion du soutien d'une tierce personne pour exécuter ses tâches.	L'étudiante ou l'étudiant est en mesure d'exécuter ses tâches.

Sixième session	Gestion informatisée de circuits touristiques		
<b>Organisation</b>	Capacité à planifier les activités et les ressources nécessaires à l'accomplissement d'une tâche.		
<b>Indicateur</b>	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent
Je travaille avec précision et clarté.	L'étudiante ou l'étudiant travaille avec plus ou moins de précision et de manière brouillonne.	L'étudiante ou l'étudiant est soucieux du résultat, mais néglige certaines tâches.	L'étudiante ou l'étudiant est soucieux du résultat et travaille avec précision et clarté.
<b>Autonomie</b>	Capacité à prendre en charge ses responsabilités afin de poser des actions appropriées.		
<b>Indicateur</b>	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent
Je vais chercher le matériel et l'aide nécessaires en cas de besoin.	L'étudiante ou l'étudiant sait où trouver le matériel et l'aide nécessaire en cas de besoin, mais préfère faire le minimum et ne pas en tenir compte.	L'étudiante ou l'étudiant comprend ses responsabilités, mais ne sait pas toujours comment aller chercher le matériel et l'aide nécessaire en cas de besoin.	L'étudiante ou l'étudiant prend ses responsabilités et va chercher le matériel et l'aide nécessaire en cas de besoin.

La grille d'appréciation à échelle descriptive pour l'évaluation formative des attitudes en stage présentée par Gosselin (2013) pourrait être une piste de réflexion pour les membres du département de Techniques de tourisme, notamment pour le cours Stage d'exploration en tourisme offert à la quatrième session et le cours Stage d'intégration au marché travail (stage local ou international) offert en fin de parcours. Le tableau extrait de l'examen doctorat de Raymonde Gosselin se trouve à la page suivante.

Pour chaque attitude, encerclez le nombre qui représente le mieux votre appréciation.		
<b>1. Autonomie</b>		
0	2	4
Le stagiaire est incapable d'aller chercher du soutien (ressources humaines, matérielles...) par lui-même.	Le stagiaire a besoin d'aide pour aller chercher du soutien (ressources humaines, matérielles...)	Le stagiaire va chercher du soutien au besoin (ressources humaines, matérielles...) par lui-même.
<b>2. Capacité d'adaptation</b>		
0	2	4
Le stagiaire est incapable de s'ajuster à différentes situations imprévues.	Le stagiaire s'ajuste difficilement différentes situations imprévues.	Le stagiaire s'ajuste aisément à différentes situations imprévues.
<b>3. Capacité de prendre des décisions</b>		
0	2	4
Le stagiaire est incapable de reconnaître ses erreurs.	Le stagiaire est capable de reconnaître ses erreurs, mais a de la difficulté à y apporter des correctifs.	Le stagiaire est capable de reconnaître ses erreurs et d'apporter les correctifs nécessaires.
<b>4. Courtoisie</b>		
0	2	4
Le stagiaire accueille le client sans sourire et sans le vouvoyer.	Le stagiaire accueille le client avec sourire, mais ne le vouvoie pas toujours.	Le stagiaire accueille le client avec sourire en vouvoyant le client (sauf enfant et un adolescent).
Total : _____ / 16		
<b>Rétroaction</b>		

Source : Tableau extrait de l'examen doctorat de Raymonde Gosselin fait le 30 septembre 2013

Dans la revue *Pédagogie collégiale* du printemps 2016 (VOL.29, NO 3), Côté propose aussi une grille d'évaluation des attitudes professionnelles intéressante. Elle peut constituer une source d'inspiration pour l'élaboration d'outils d'évaluation des attitudes professionnelles en tourisme.

Échelle descriptive développée pour l'évaluation de l'esprit d'équipe présentant des niveaux de performance ancrés dans une taxonomie du domaine affectif.
Attitude : manifestation d'un esprit d'équipe productif.
Comportement observable: l'étudiant accepte les décisions prises en équipe même si son point de vue n'est pas retenu.

Excellent 10 points	Satisfaisant 8 points	Minimal (standard de performance) 6 points	Insuffisant 4 points	Absent 2 points et moins
L'étudiant exprime ses opinions tout en démontrant concrètement sa capacité à accepter les décisions prises en équipe même si son point de vue n'est pas retenu. Ses comportements facilitent l'avancement et la qualité du travail en équipe.	L'étudiant démontre un comportement adapté. Il éprouve occasionnellement des difficultés à accepter les décisions prises en équipe lorsque son point de vue n'est pas retenu, mais il se conforme généralement aux attentes de même qu'aux consignes en s'impliquant de manière productive dans la suite des travaux.	L'étudiant est capable de reconnaître qu'il éprouve de la difficulté à accepter les décisions prises en équipe lorsque son point de vue n'est pas retenu. Il prend conscience de son problème, le reconnaît et il démontre de la volonté à s'améliorer, mais il ne peut s'empêcher de manifester son mécontentement, de manière verbale ou non verbale. Au-delà de l'aspect désagréable de son comportement, celui-ci ne nuit pas à l'avancement et à la qualité du travail en équipe produit puisque l'étudiant se range derrière les décisions prises.	L'étudiant est capable de reconnaître qu'il éprouve de la difficulté à accepter les décisions prises en équipe lorsque son point de vue n'est pas retenu. Il prend conscience de son problème. Il dit qu'il a la volonté de s'améliorer, mais dans les faits, son comportement verbal ou non verbal nuit à l'avancement et à la qualité du travail en équipe. L'étudiant ne démord pas de ses idées.	L'étudiant est réfractaire. Il est convaincu que ce sont les autres qui ont de la difficulté à accepter ses idées

Puisque ce document se veut un guide de référence lié à l'intégration des attitudes professionnelles du programme actualisé implanté à l'automne 2018, il serait intéressant éventuellement de le bonifier par des activités d'enseignement effectuées par les membres du département.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Beauchamp, M. (2013). L'enseignement et l'évaluation des attitudes dans le programme collégial Techniques de travail social. Essai PERFORMA. St-Jean-sur-Richelieu. Cégep St-Jean-sur-Richelieu.
- Boudreault, H. (s.d.) Didactique professionnelle. Un cours n'est pas conçu pour celui qui enseigne, mais pour celui qui apprend! Billet de blogue repéré à <https://didapro.me/>
- Boudreault, H. (2014). *Faire apprendre le savoir-être*. Centre de recherche appliqué en instrumentation de l'enseignement. Montréal. Université de Montréal.
- Collège Montmorency (2018). Plan de formation. Document complet. Version enseignante. 414.A0 Techniques de tourisme. Spécialisation – Développement et promotion de produits du voyage. Laval : Collège Montmorency, Service du développement pédagogique et de la réussite.
- Côté, F. (2016). Évaluation des attitudes professionnelles : s'outiller pour mieux juger. *Pédagogie collégiale*, 29(3), 6-11.
- Côté, F. (2014). *Construire des grilles d'évaluation descriptive au collégial*. Montréal, QC: Presses de l'Université du Québec.
- Ducharme, G. (2017). *Conception d'une activité d'enseignement d'attitudes professionnelles dans le programme collégial Commercialisation de la mode selon l'alignement pédagogique et le modèle ADDIE*. Essai PERFORMA. Trois-Rivières. Collège Lafleche.
- Gosselin, R. (2010). *Évaluation des attitudes et des comportements en stage au collégial mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en éducation*. Mémoire Université du Québec. St-Hyacinthe. Cégep de St-Hyacinthe.
- Gouvernement du Québec (2000). *Programme d'études 414.A0*. Techniques de tourisme. Québec : Ministère de l'Éducation.
- Lussier, S. Gosselin, R. (2015). Une démarche pour l'évaluation des attitudes. Dans Leroux, J.L. (dir.), *Évaluer les compétences au collégial et à l'université : un guide pratique* (p. 627-648). Montréal : Association québécoise de pédagogie collégiales/Les Éditions de la Chenelière éducation.
- Pratte, M., Ross, J., Petitclerc, R. (2014). Mieux comprendre le domaine des attitudes. Rapport de recherche PAREA. Québec et Limoilou. Cégep Garneau et Cégep Limoilou.



**ANNEXE C**  
**CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE**  
**COLLÈGE MONTMORENCY**



## Certificat d'approbation éthique

Le présent certificat atteste que le projet de recherche

Numéro	CER 2019-006
Intitulé	<b><i>Concevoir une stratégie d'intégration des attitudes professionnelles en Techniques de tourisme au Collège Montmorency.</i></b>
Chercheuse responsable	Sylvie Hébert Université Sherbrooke
Soutien financier	Non financé
Cadre de la recherche	Maîtrise en enseignement au Collégial – Bloc innovation

a reçu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche (CÉR) du Collège Montmorency dont le mandat est de s'assurer que toute recherche menée par des membres du personnel du Collège ou par des chercheurs qui utilisent les ressources du Collège à cette fin respecte les principes et les règles régissant la recherche avec des êtres humains tels qu'énoncés dans la *Politique institutionnelle de la recherche avec des êtres humains*.

Le présent certificat, accompagné des mesures de suivi, est valide pour le projet tel que soumis. Tout changement au protocole de recherche en cours de réalisation devra être communiqué au CÉR qui en évaluera l'impact au chapitre de l'éthique.

Toute interruption prématurée du projet ou tout incident grave devra être immédiatement signalé au CÉR.

Selon les exigences éthiques en vigueur, un suivi annuel est minimalement exigé afin de maintenir la validité de ce certificat, et ce, jusqu'à la fin du projet.

---

Hugo Doyer, président

Date de l'approbation initiale : 30 avril 2019  
Date d'expiration de l'approbation initiale : 30 avril 2020



**ANNEXE D**  
**ATTESTATION DE CONFORMITÉ ÉTHIQUE**  
**UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE**



## ATTESTATION DE CONFORMITE ETHIQUE

LE SECTEUR PERFORMA-UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE CERTIFIE AVOIR EXAMINÉ LE PROJET

DATE DU RAPPORT	NOM DU PROJET	NOM, PRENOM DE L'ETUDIANTE OU DE L'ETUDIANT
19 décembre 2018	Concevoir une stratégie d'intégration des attitudes professionnelles en Techniques de tourisme au Collège Montmorency	Hébert, Sylvie

## PROGRAMME

Maîtrise en enseignement au collégial (M.ed.)

## ÉQUIPE DE DIRECTION DU PROJET D'ESSAI

	NOM	PRÉNOM
DIRECTRICE OU DIRECTEUR	Roberge,	Julie

PERFORMA ESTIME QUE LE PROJET PROPOSÉ EST CONFORME AUX PRINCIPES ÉTHIQUES ÉNONCÉS DANS LE DOCUMENT : *BALISES RELATIVES À UNE DEMANDE D'ATTESTATION FACULTAIRE DE CONFORMITÉ ÉTHIQUE*

## CONFIRMATION DES INTERVENANTES ET INTERVENANTS

DIRECTRICE OU DIRECTEUR	Roberge, Julie
EVALUATRICE OU ÉVALUATEUR	Lemay, Denyse
RESPONSABLE DE PROGRAMME	Lison, Christelle

## LA RESPONSABLE DE PROGRAMME

SIGNATURE :

DATE : 19 DÉCEMBRE 2018

Christelle Lison, professeure, responsable de la maîtrise en enseignement au collégial

PRENDRE NOTE QU'UNE CERTIFICATION ÉTHIQUE REÇUE DU SECTEUR PERFORMA NE PEUT REMPLACER UNE AUTORISATION LOCALE DE PROCÉDER À LA CUEILLETTE DE DONNÉES AUPRÈS DE SUJETS HUMAINS DANS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT. CEPENDANT, LA CERTIFICATION OBTENUE CONFIRMERA QUE LE PROJET D'ESSAI DE MAÎTRISE EST CONFORME AUX PRINCIPES ÉTHIQUES ÉNONCÉS DANS LE DOCUMENT : BALISES RELATIVES À UNE DEMANDE D'ATTESTATION FACULTAIRE DE CONFORMITÉ ÉTHIQUE.

